



«НЕЗАВИСИМЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «НАИ»



М.А. Вольфред

31.05.2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ САЛЬСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

МБУК СР «СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ
БУДЕННОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ»

г. Петрозаводск, 2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|---------|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 3 стр. |
| 1. Нормативная база независимой оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК): нормативная | 3 стр. |
| 2. Цель, задачи, функции, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры..... | 6 стр. |
| 3. Методология исследования..... | 9 стр. |
| 3.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры..... | 10 стр. |
| 3.2. Методики расчёта показателей и критериев НОК..... | 13 стр. |
| 4. Инструментарий опроса потребителей услуг организациями культуры и выборка исследования | 25 стр. |
| 5. Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей... | 27стр. |
| 6.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»..... | 27 стр. |
| 6.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»..... | 29 стр. |
| 6.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»..... | 30 стр. |
| 6.4. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»..... | 31 стр. |
| 6.5. Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»..... | 31 стр. |
| Приложение 1. Анкета опроса получателей услуг..... | 33 стр. |
| Приложение 2. Анкета оператора..... | 37 стр. |
| Приложение 3. Протокол НОК для публикации на сайте организации культуры | |



ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом №2024.45 от 02.05.2024 по заказу Администрации Буденновского сельского поселения общество с ограниченной ответственностью «Независимый аналитический центр» провело комплекс мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (независимую оценку).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сальского района Ростовской области, было определено 1 учреждение культуры:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения».

НОРМАТИВНАЯ БАЗА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Нормативно-методологической базой разработки технологии сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг стали:

- Федеральный закон Российской Федерации «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон Российской Федерации № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем



состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;

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

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66Н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 14 ноября 2018 г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.03.2021 № 329 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26 октября 2018 г. №1879».

- Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 12

декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;



2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, СРОКИ, ЭТАПЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Основной **целью** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Уточнение инструментария независимой качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организаций культуры;
- на официальном сайте организаций культуры в сети "Интернет".

3. Оценка наличия на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организациями культуры.

7. Оценка оборудования территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организациях культуры условий доступности инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

12. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг организациями культуры и построение рейтинга учреждений.

13. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Функции независимой оценки:

1. Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений.

2. Обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- руководителей организаций культуры;
- руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения независимой оценки качества являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

➤ для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;

➤ сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;

➤ при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Объект исследования – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения».

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры Сальского района «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения».

Сроки выполнения оценочных процедур с 3 по 27 мая 2024 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
- изучены результаты проведенных исследований по независимой оценке качества условий оказания услуг организацией культуры в 2021 году, размещённые в открытых источниках информации, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- разработана анкета оператора для муниципального учреждения культуры;
- рассчитана соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адреса сайта оцениваемой организации культуры.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения личного и онлайн опросов респондентов.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями, в котором представлен анализ информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности организации культуры.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Министерства труда Российской Федерации (табл. 1.1):

Таблица 1.

| № п/п | КРИТЕРИИ |
|-------|--|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации культуры |
| 5. | Удовлетворенность условиями оказания услуг |

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

- Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;
- Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».
- В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, входящие в них показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

3.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.
Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

| | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
|----|--|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| | | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Анализ официальных сайтов организации. |
| | | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675Н, зарегистрирован в Минюсте РФ от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее <i>Опрос потребителей</i>) Анкета для опроса, вопросы 2 и 4. |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Изучение условий в помещении организации. |
| | | 2.2. Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры) | |
| | | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5. |

| | | |
|---|--|---|
| 3. Доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Изучение условий доступности для инвалидов. |
| | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7. |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной службы, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| | 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). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11. |
| 5. Удовлетворённость | 5.1. Доля получателей услуг, которые | Опрос потребителей. |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| условиями оказания услуг * | готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14. |

* Критерии 2, 4, 5 не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

3.2. Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры

Таблица 3.1.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|----------------------------|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 1.1.($P_{инф}$)* | 0,3 | 1.1.1.* | - отсутствует информация о деятельности организации; | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (1.1) |
| | | | $I_{стенд}$ * | 1-100 баллов | |
| | | 1.1.2.* | - отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте; | 0 баллов | |
| | | | $I_{сайт}$ * | 1-100 баллов | |

1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ($P_{инф}$).

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

1.1.2.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

$I_{стенд}$ * - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$I_{сайт}$ * - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где $I_{норм-стенд}$ – объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации сферы культуры установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 для организаций культуры установлен необходимый объём информации для размещения на стендах организации культуры **10 (8**) единиц информации** и на официальном сайте организации культуры в количестве **13 (11**) единиц информации**. Так как деятельность государственных учреждений культуры Республики Крым, в отношении которых проводилась независимая оценка качества (Приложение 1), не подлежит лицензированию, для всех исследуемых организаций культуры:

$I_{\text{норм-стенд}} = 9$; $I_{\text{норм-сайт}} = 12$.

Продолжение Таблицы 3.1.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|----------------------------|------------------------|---|--|---|---|
| 1. ($P_{\text{дист}}$) | 0,3 | 1.2.1.* | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта 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 | |

1.2* - Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия 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 сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$).

1.2.1.* - Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

Конец Таблицы 3.1.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|----------------------------------|------------------------|---|---|------------------------------|---|
| 1.3* ($P_{\text{откр уд}}$) | 0,4 | 1.3.1.* | $U_{\text{стенд}}^*$ | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (1.3) |
| | | 1.3.2.* | $U_{\text{сайт}}^*$ | 0 -100 баллов | |

1.3* - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» ($P_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{\text{общ}}$)).

1.3.1.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры.

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

$U_{\text{стенд}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$U_{\text{сайт}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{U_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{U_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ - число респондентов, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (\mathbf{K}^1):

$$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \mathbf{П}_{\text{инф}} + 0,3 \times \mathbf{П}_{\text{дист}} + 0,4 \times \mathbf{П}_{\text{откр}_{\text{уд}}})$$

Значение критерия \mathbf{K}^1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия \mathbf{K}^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

Таблица 3.2.

| 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* ($\mathbf{П}_{\text{комф.усл}}$) | 0,3 | 2.1.1.* | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (2.1) |
| | | | - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($\mathbf{С}_{\text{комф}}$) | 0 -100 баллов | |
| | | | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов | |
| 2.2 $\mathbf{П}_{\text{ожид}}^{\text{к}}$ | 0,4 | | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | Для расчёта формула (2.2к) |
| 2.3* ($\mathbf{П}_{\text{комф}_{\text{уд}}}^{\text{комф}}$) | 0,3 | 2.3.1* | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры ($\mathbf{У}_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (2.3) |

2.1* ($\mathbf{П}_{\text{комф.усл}}$) – Обеспечение в организации культуры 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).

2.1.1.* - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- 2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации культуры;
- 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги дистанционно.

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

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

2.3* ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.3.1.* - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ произведений литературы и искусства, критерий не установлен.

При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2.$$

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 3.3.

| 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* ($P_{\text{орг дост}}$) | 0,3 | 3.1.1.* | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (3.1) |
| | | | - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$) | по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$) | |
| | | | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов | |

3.1* ($P^{орг}_{дост}$) - Оборудование помещений организации культуры 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 сферы культуры

3.1.1.* - Наличие в помещениях организации культуры 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 сферы культуры

$$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

Продолжение Таблицы 3.3.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----------------------------|------------------------|---|--|--|---|
| 3.2* ($P^{услуг}_{дост}$) | 0,4 | 3.2.1.* | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (3.2) |
| | | | - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие $(T^{услуг}_{дост})$ | |
| | | | - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов | |

3.2* ($P^{услуг}_{дост}$) - Обеспечение в организации культуры 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);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.2.1.* - Наличие в организации культуры 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 слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \quad (3.2)$$

Конец Таблицы 3.3.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 3.3* ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$) | 0,3 | 3.3.1.* | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (3.3) |

3.3.* ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов.

3.3.1.* - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3):

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}})$$

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется КЗ среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Таблица 3.4.

| 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* ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) | 0,4 | 4.1.1.* | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (4.1) |

4.1.* ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.1.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию культуры.

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|------------------------|---|---|------------------------------|---|
| 4.2* ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) | 0,4 | 4.2.1.* | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, 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 расчёта формула (4.2) |
| 4.3* ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) | 0,2 | 4.3.1.* | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (4.3) |

4.2.* ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию культуры.

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

4.3.* ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа

опрошенных получателей услуг).

4.3.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{u^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (K^4):

$$K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$$

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий **не установлен**. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Таблица 3.5.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|----------------------------------|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 5.1* ($\Pi_{\text{реком}}$) | 0,3 | 5.1.1.* | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.1) |

5.1.* ($\Pi_{\text{реком}}$) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (в % от общего числа

опрошенных получателей услуг).

5.1.1.* - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Конец Таблицы 3.5.

| Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-------------------------------------|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 5.2* ($P_{\text{орг.усл.уд}}$) | 0,2 | 5.2.1.* | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.2) |
| 5.3* ($P_{\text{уд}}$) | 0,5 | 5.3.1.* | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$) | 0 -100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.3) |

5.2.*($P_{\text{орг.усл.уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2.1.* - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, графиком работы организации сферы культуры (подразделения).

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

5.3.* ($P_{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3.1.* - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания

услуг в организации культуры.

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (K^5):

$$K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{орг. усл. уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.

При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

***Показатель оценки качества по организации культуры,
в отношении которой проведена независимая оценка качества***

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости.

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

***Показатель оценки качества по отрасли сферы культуры,
в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)***

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

№^{оц} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли сферы культуры в и-м субъекте Российской Федерации.

4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Опрос респондентов проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Министерства труда РФ № 344 Н от 31 мая 2018 г. "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»".

Форма опроса: смешанная.

- 1) Личный (face to face) опрос методом интервьюирования.
- 2) Дистанционный сетевой опрос посредством инструмента таргетированной рекламы в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»).

Полевая часть проходила 3 – 27 мая 2024 года.

В ходе исследования применялись следующие **методы контроля корректности сбора данных:**

- при сдаче анкет проводился первичный анализ полноты заполнения анкеты;

- при первичной обработке проводился анализ логической непротиворечивости данных;

- после окончания сбора анкет кураторами выборочно проверялось качество заполнения анкет (в среднем 20% от собранных анкет).

Выборка:

В соответствии с распоряжением Министерства культуры РФ от 12 декабря 2020 г. № Р- 1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» минимальный объем выборочной совокупности респондентов (минимальная численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества в соответствии с таблицей 4.1.

Таблица 4.1.

| № | Численность получателей услуг | Количество анкет в год |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------|
| I | Менее 1 000 человек в год | Не менее 50 |
| II | От 1 000 до 5 000 человек в год | Не менее 100 и не более 600 |
| III | От 5 000 до 12 000 человек в год | Не менее 150 и не более 600 |
| IV | От 12 000 до 50 000 человек в год | Не менее 450 и не более 600 |

| | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|
| V | Более 50 000 человек в год | Не менее 500 и не более 600 |
|---|----------------------------|-----------------------------|

В соответствии с данными о численности получателей услуг по организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, полученных от Администрации Буденновского сельского поселения и непосредственно от организации культуры, составлена выборка опроса.

В таблице 4.2 приведён адрес официального сайта Муниципального бюджетного учреждения культуры Сальского района «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» в сети «Интернет», а также информация об общем объёме генеральной совокупности и об объёме выборочной совокупности респондентов.

Таблица 4.2.

Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов

| № п/п | Наименование организации | Генер-я сов-сть | Всего респондентов/из них граждане с инвалидностью | По формам опроса | | Объем выбороч. сов-сти, % |
|-------|--|-----------------|--|------------------|--------|---------------------------|
| | | | | личный | онлайн | |
| 1 | МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». https://sdk-budenowo.ru/ | 7771 | 152/8 | 22 | 130 | 1,96% |

5. АНАЛИЗ ЗНАЧЕНИЙ

ИССЛЕДУЕМЫХ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения».

Исходные данные для расчета значений показателей (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) представлены в Протоколе №1 по результатам сбора обобщения и анализа информации (Приложение 3).

5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные опросов получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг

В оценке сайтов организации культуры учитывались:

1) информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

2) наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);

3) пользовательская доступность сайта организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Таблица 5.1.

Результаты независимой оценки МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» по критерию 1 (К¹) «Открытость и доступность информации об организации культуры»

| Наименование организации культуры | П 1.1.* | П 1.2.* | П 1.3.* | Значение К ¹ * |
|--|---------|---------|---------|---------------------------|
| Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Значимость показателя | 0,3 | 0,3 | 0,4 | |
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 26,5 | 90 | 95,5 | 73,2 |

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.* 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"».

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» имеет уровень открытости и доступности информации выше среднего. Оценка по критерию 1 составляет 73,2 балла, что соответствует категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов. Самая низкая оценка зафиксирована по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, - 26,5 балла. Оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 90 баллов. Значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 96,5 балла.

Анализ полноты и содержания информации, размещенной на стендах в помещении организации культуры, показал, что отсутствует вывеска

организации, на стендах не размещены:

- полное и сокращенное название организации, контактные телефоны, адреса электронной почты, сведения о руководстве организации;
- сведения об учредителях;
- результаты независимой оценки качества;
- информация о платных услугах;

На официальном сайте организации не размещена информация:

- информация о режиме работы организации;
- сведения о финансово-хозяйственной деятельности;
- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о видах предоставляемых услуг;
- результаты независимой оценки качества;

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru).

5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе ожидания предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате смешанного опроса получателей услуг, а также зафиксированная по итогам осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

В таблице 6.1 представлены данные по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для организаций культуры не установлен), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1.

Результаты независимой оценки

МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

| Наименование организации культуры | П 2.1.* | П 2.3.* | Значение К ² * |
|--|---------|---------|---------------------------|
| Максимальный балл | 100 | 100 | 100 |
| Значимость показателя | 0,5 | 0,5 | |
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 100 | 94,7 | 97,4 |

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

П 2.3.* - Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Показатель 2.3 рассчитывался как среднее арифметическое данных, зафиксированных по итогам смешанного опроса получателей услуг. (Вопросы анкеты – 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7., Приложение 2).

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» составило 97,4 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

5.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные смешанного опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг, а также документы организации, представленные на официальном сайте.

Таблица 7.1.

Результаты независимой оценки

МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»

| Наименование организации культуры | П 3.1.* | П 3.2.* | П 3.3.* | Значение К ³ * |
|--|---------|---------|---------|---------------------------|
| Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Значимость показателя | 0,3 | 0,4 | 0,3 | |
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 20 | 40 | 100 | 52 |

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

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

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

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» составляет 52 балла, что соответствует категории «удовлетворительно» - от 41 до 60 баллов и свидетельствует о частичной доступности организаций культуры для инвалидов.

Значение показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составляет 20 баллов, что соответствует категории «ниже среднего» - от 20 до 40 баллов. Значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 40 баллов, что соответствует категории «удовлетворительно» - от 40 до 60 баллов. Показатели 3.1 и 3.2 рассчитываются на основе экспертной оценки. Более высокое

среднее значение получено по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», рассчитанному на основании результатов анкетирования получателей услуг, – 100 баллов.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

- входная зона не оборудована пандусами, подъемниками;
- в организации отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствуют сменные кресла-коляски;
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- отсутствует дублирование надписей, иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

Для оценки организации культуры по критерию 4 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

Таблица 8.1.

Результаты независимой оценки МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» по критерию 4 (К⁴) «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

| Наименование организации культуры | П 4.1.* | П 4.2.* | П 4.3.* | Значение К ⁴ * |
|--|---------|---------|---------|---------------------------|
| Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Значимость показателя | 0,4 | 0,4 | 0,2 | |
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 98,7 | 98,7 | 96,3 | 98,2 |

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3* - Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» для МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» близко к максимальному и составляет 98,2 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала.

5.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для оценки организации культуры по критерию 5 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

Результаты независимой оценки

МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения»
по критерию 5 (К⁵) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Наименование организации культуры | П 5.1.* | П 5.2.* | П 5.3.* | Значение К ^{5*} |
|--|---------|---------|---------|--------------------------|
| Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Значимость показателя | 0,3 | 0,2 | 0,5 | |
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 98,7 | 98,7 | 98,7 | 98,7 |

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» близко к максимальному и составляет 98, 7 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения» рассчитано значение итогового интегрального показателя.

| Наименование организации культуры | К ^{1*} | К ^{2*} | К ^{3*} | К ^{4*} | К ^{5*} | Итоговый интегральный показатель |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| МБУК СР «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения». | 73,2 | 97,4 | 52 | 98,2 | 98,7 | 83,9 |

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

К^{2*} - Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Значение итогового интегрального показателя составило 83,9 балла – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое значение принимает значение критерия удовлетворенности условиями оказания услуг (98,7 балла), далее - критерия доброжелательности, вежливости работников организации (98,2 балла), третье по величине – значение комфортности условий предоставления услуг (97,4 балла), на четвертом месте значение критерия открытости и доступности информации об организации культуры (73,2 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (52 балла).

АНКЕТА
удовлетворенности качеством условий оказания услуг
организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

0. Пользовались ли Вы в течение последнего года услугами учреждений культуры. Если да, то какими? _____ (Если НЕТ, опрос прекращен)

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да 2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

| № п/п | Наименование критерия | Удовлетворен | Не удовлетворен |
|-------|---|--------------|-----------------|
| 1. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 1 | 2 |
| 2. | Наличие и понятность навигации в помещении организации | 1 | 2 |
| 3. | Наличие и доступность питьевой воды в помещении | 1 | 2 |
| 4. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | 1 | 2 |
| 5. | Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 1 | 2 |
| 6. | Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта) | 1 | 2 |
| 7. | Транспортная доступность организации (наличие парковки) | 1 | 2 |



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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

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

| № п/п | Наименование критерия | Да | Нет | Нет в организации/ не пользовался |
|-------|---|----|-----|--------------------------------------|
| 1. | Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами) | 1 | 2 | 3 |
| 2. | Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов | 1 | 2 | 3 |
| 3. | Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы | 1 | 2 | 3 |
| 4. | Сменное кресло-коляска | 1 | 2 | 3 |
| 5. | Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы | 1 | 2 | 3 |
| 6. | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 | 2 | 3 |
| 7. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 | 2 | 3 |
| 8. | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 2 | 3 |
| 9. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 | 2 | 3 |
| 10. | Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | 1 | 2 | 3 |

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

| № п/п | Наименование критерия | Пользовался | Не пользовался |
|-------|--|-------------|----------------|
| 1. | По телефону | 1 | 2 |
| 2. | По электронной почте | 1 | 2 |
| 3. | Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)) | 1 | 2 |
| 4. | Получение консультации по оказываемым услугам | 1 | 2 |
| 5. | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | 1 | 2 |
| 6. | Анкета для опроса граждан на сайте | 1 | 2 |

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

| № п/п | Наименование критерия | Да | Нет | Не пользовался |
|-------|--|----|-----|----------------|
| 1. | По телефону | 1 | 2 | 3 |
| 2. | По электронной почте | 1 | 2 | 3 |
| 3. | С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)) | 1 | 2 | 3 |
| 4. | Получение консультации по оказываемым услугам | 1 | 2 | 3 |

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

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

1. Да
2. Нет

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

3. Да
4. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

АНКЕТА ОПЕРАТОРА

| № п/п | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Да/Нет |
|--------|---|--------|
| 1. | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах | |
| 1.1. | Общая информация об организации культуры на информационных стендах в помещении организации | |
| 1.1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | |
| 1.1.2. | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | |
| 1.1.3. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | |
| 1.1.4. | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | |
| 1.1.5. | Режим, график работы организации культуры | |
| 1.2. | Информация о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации | |
| 1.2.1. | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | |
| 1.2.2. | 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)* | |
| 1.2.3. | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | |
| 1.3. | Информация о независимой оценке качества на информационных стендах в помещении организации | |
| № п/п | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Да/Нет |

| | | |
|--------------|---|---------------|
| 1.3.1. | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | |
| 1.4. | Общая информация об организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» | |
| 1.4.1. | Полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | |
| 1.4.2. | Место нахождения организации культуры и ее филиалов | |
| 1.4.3. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | |
| 1.4.4. | 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)) | |
| 1.4.5. | 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 | |
| 1.4.6. | Режим, график работы организации культуры | |
| 1.5. | Информация о деятельности организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» | |
| 1.5.1. | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | |
| 1.5.2. | 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)* | |
| 1.5.3. | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | |
| 1.5.4. | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | |
| № п/п | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Да/Нет |
| 1.5.5. | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, | |

| | | |
|-------------|---|--------|
| | акции), новости, события | |
| 1.6. | Информация о независимой оценке качества на официальном сайте организации в сети «Интернет» | |
| 1.6.1. | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | |
| 2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | |
| 2.1. | Телефон | |
| 2.2. | Электронная почта | |
| 2.3. | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздела "Часто задаваемые вопросы). | |
| 2.4. | Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | |
| 3. | Наличие комфортных условий для предоставления услуг | |
| 3.1. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | |
| 3.2. | Наличие и понятность навигации внутри организации культуры | |
| 3.3. | Наличие и доступность питьевой воды | |
| 3.4. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | |
| 3.5. | Санитарное состояние помещений организации культуры | |
| 3.6. | Возможность бронирования услуги дистанционно | |
| 3.7. | Транспортная доступность организации | |
| 4. | Доступность услуг для инвалидов в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации | |
| 4.1. | Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: | |
| № п/п | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Да/Нет |
| 4.1.1. | оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами | |

| | | |
|-------------|---|--|
| 4.1.2. | выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | |
| 4.1.3. | адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | |
| 4.1.4. | сменных кресел-колясок | |
| 4.1.5. | специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры | |
| 4.2. | Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | |
| 4.2.1. | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | |
| 4.2.2. | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | |
| 4.2.3. | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | |
| 4.2.4. | наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | |
| 4.2.5. | помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории | |
| 4.2.6. | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | |

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Буденновского сельского поселения»
 Адрес: 347603, Российская Федерация, Ростовская область, Сальский р-н, п. Конезавод имени Буденного, ул. Ленина, д. 7
 Ф.И.О. Руководителя: Беседина Наталья Владимировна
 Контактный телефон: 8 (86372) 7-34-65
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью "Независимый аналитический центр" (ООО "НАЦ")
 Даты проведения работ по сбору первичных данных: 03.05.2024г. - 27.05.2024г.

| № п/п | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Результаты обобщения первичных данных | Результаты расчета показателей |
|-------|--|--|---|--------------------------------|
| 1 | <p>Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>1.1. на информационный стендах в помещении организации;</p> <p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> | <p>Критерий «Открытость и доступность информации»</p> <p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами</p> <p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> | <p>Объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>9</p> <p>Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":</p> <p>1</p> | <p>26,5 балла</p> |
| 1.2. | <p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателю услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> | <p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателю услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> | <p>Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:</p> <p>12</p> <p>3 из 4 оцениваемых индикаторов</p> | <p>90 баллов</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационный стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p> | <p>Общее количество опрошенных:</p> <p>76</p> <p>121</p> | <p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры:</p> <p>71</p> <p>118</p> | <p>95,5 балла</p> | |
| <p align="center">Итого по критерию 1</p> | | | | | <p>73,2 балла</p> |
| <p>2</p> | <p align="center">Критерий «Комфортность условий предоставления услуги»</p> | <p align="center">Количество комфортных условий для предоставления услуг:</p> | | | |
| <p>2.1. Обеспечение в организации 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> | <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации - наличие и доступность питьевой воды - наличие санитарно-гигиенических помещений и их и удовлетворительное состояние - санитарное состояние помещений организации -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги дистанционно - транспортная доступность | <p align="center">5 из 7 оцениваемых индикаторов</p> | | | <p align="center">100 баллов</p> |
| <p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p> | <p>Общее количество опрошенных:</p> <p>152</p> | <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p> <p>144</p> | <p align="center">94,7 балла</p> | |
| <p align="center">Итого по критерию 2</p> | | | | | <p align="center">97, 4 балла</p> |

| Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | |
|---|--|---|--|
| 3 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Количество условий доступности организации для инвалидов: |
| 3.1. | 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 3.2.1. Наличие в организации культуры 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 из 5 оцениваемых индикаторов |
| 3.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Количество опрошенных получателей услуг - инвалидов: 8 |
| 3.3. | | | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: 8 |
| Итого по критерию 3 | | | |
| | | | 2 из 6 оцениваемых индикаторов |
| | | | 40 баллов |
| | | | 100 баллов |
| | | | 52 балла |

| | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|---|
| 4 | <p align="center">Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников культуры</p> | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 150 | 98,7 балла |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных). | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 150 | 98,7 балла |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 52 | 96,3 балла |
| 5 | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственным и знакомым | 150 | 98,7 балла |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры | 150 | 98,7 балла |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных) | 5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры родственным и | 150 | 98,7 балла |
| Итого по всем критериям | | | | 98,7 балла |
| Итого по критерию 5 | | | | 83,9 баллов |

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- табличка-вывеска на входе в организацию;
- полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- место нахождения организации культуры, схема проезда
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- информация о видах предоставляемых услуг;
- информация о платных услугах.

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- информация о режиме работы организации
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- информация о видах предоставляемых услуг;
- информация о материально-техническом обеспечении организации культуры;
- сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации
- информация о сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - раздела "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

2. по критерию «Комфортность предоставления услуг»

У организации отсутствует собственное отдельное здание;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- 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 выполнено частично
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствуют сменные кресла-коляски;
- входные группы не оборудованы пандусами/подъемными площадками.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационном стендах в помещениях организации, разместить:

- табличку-вывеску организации на фасаде здания; - сведения о полном и сокращенном наименовании организации, адресе, контактных телефонах, электронной почте; - сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта учредителя/учредителей - информацию о видах предоставляемых услуг;

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: раздела "Часто задаваемые вопросы", обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (разместить анкету для опроса граждан или гиперссылку или QR код на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bys.gov.ru)

4. Обеспечить в организации объективно возможные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию - предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - предоставить сменные кресла-коляски; - входные группы оборудовать пандусами