



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**муниципальными бюджетными учреждениями культуры
г. Шарыпово**

Ректор АНПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ



В.И. Гам

«17» октября 2023 г.

ОМСК - 2023



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	5
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	7
3. Организация и методика проведения независимой оценки	9
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	9
3.2. Методика анализа данных и порядок расчет	11
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	15
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	21
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	22
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	27
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	33
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	36
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	39
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг	42
6. Рекомендации по улучшению качества работы	43
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	46
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	49
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	61
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2	68
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	70
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	74
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	75
Приложение 8. Список экспертов	76



ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры города Шарыпово.

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Шарыпово проведена в рамках муниципального контракта № 9 от 11 сентября 2023 года, который был заключен между Отделом культуры администрации города Шарыпово и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы и полностью отвечает рекомендуемым требованиям к данным организациям, а именно:

- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанный с предметом контракта, деловая репутация, достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);

- опыт деятельности, связанной с предметом контракта, составляет шесть лет;



- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) потребителями услуг в целях выбора места получения услуг в сфере культуры;

- б) организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях:

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- в) заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- г) коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры;

- д) федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях:

- принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры;

- в качестве механизма вовлечения представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.



1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы, выявления положительных тенденций в развитии муниципальных бюджетных организаций культуры, а также определения рисков и путей их минимизации.

Объект исследования: деятельность муниципальных бюджетных учреждений, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Предмет: качество условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Шарыпово.

Проведение независимой оценки включает решение следующих задач:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;
 - получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;
 - выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:
- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
 - 2) комфортность условий предоставления услуг;
 - 3) доступность услуг для инвалидов;
 - 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
 - 5) удовлетворенность условиями оказания услуг;
- обобщение полученных результатов;
 - систематизация выявленных проблем деятельности организации, подготовка отчета по итогам сбора и обобщения информации.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры используются:

- а) данные официального сайта организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;



- б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности организаций культуры, полученная с их официальных сайтов;
- в) данные социологического опроса потребителей услуг организаций культуры.

Итоговый отчет содержит:

- а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещениях указанных учреждений;
- в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах) и значения показателя оценки качества по учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;
- д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.



2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1) (в ред. от 28.12.2022);

– Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты 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 и социальной защиты 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 Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а



также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.



3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и обобщения данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайты организаций культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 27.04.2018 года № 599. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официального сайта организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России 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»; методическим рекомендациям «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019.



3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599
		1.3.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1.	Изучение комфортности условий в организации
		2.3.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1)
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1)
4.	Доброжелательность, вежливость	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда



	работников организаций культуры		России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1)
		4.2.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1)
		4.3.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1)
		5.2.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1)
		5.3.	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 России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1)

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете LibreOffice 7.4.



Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования организаций в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике 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 (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5 \quad (2)$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m-го критерия в баллах.



Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – *100 баллов*.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета IBM SPSS Statistics 28 и программы LibreOffice 7.4. Отчет по результатам исследовательской работы составлялся на базе программы LibreOffice 7.4.



4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями сферы культуры проводилась в сентябре - октябре 2023 года. В независимой оценке участвовало 4 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения культуры, заявленные к независимой оценке, были проинформированы о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

№ п/ п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Количество получателей услуг в 2022 году	Руководитель учреждения
1.	Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр»	662311, Красноярский край, г. Шарыпово, м-он Берлин, 23/1	http://xn--24-6kcash2c4aerc.xn--p1ai/	https://bus.gov.ru/info-card/289487	dramteatr_sharypovo24@mail.ru	6 490	Тайченачева Наталья Михайловна
2.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово»	662314, Красноярский край, г. Шарыпово, пл. Революции, 13	http://xn--80aeevbeh4e6a.xn--p1ai/	https://bus.gov.ru/info-card/289491	mauckik@yandex.ru	70 377	Звездина Людмила Викторовна
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово»	662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 10	https://xn--80aehhlpbgj2a7dz.b.xn--p1ai/	https://bus.gov.ru/info-card/289450	muz.shar@mail.ru	13 662	Замараева Светлана Александровна



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д. 8/3, пом. 5	http://biblioshar24.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/289490	bib62@yandex.ru	21 160	Арутюнян Ирина Геннадьевна
----	--	--	---	---	--	--------	----------------------------



Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип организаций культуры	Количество организаций культуры
Досугово-развлекательные учреждения	1
Музеи	1
Библиотеки	1
Зрелищные учреждения	1
Всего	4

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
- контент-анализ официального сайта учреждений, информационных стендов в помещении организаций, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр»			
	Муж/доля	29/ 18%			
	Жен/доля	134/ 82%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		63/ 39%	64/ 39%	31/ 19%	5 3%



1.	Учреждение культуры	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово»			
	Муж/доля	309/ 48%			
	Жен/доля	335/ 52%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		506/ 79%	70/ 11%	43 7%	25 3%
1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово»			
	Муж/доля	100/ 21%			
	Жен/доля	396/ 79%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		36/ 6%	147/ 30%	251/ 51%	62 13%
1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»			
	Муж/доля	313/ 64%			
	Жен/доля	178/ 36%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		284/ 58%	157/ 32%	43/ 9%	7/ 1%

Анализ данных показывает, что в основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организации от одного до нескольких раз в месяц. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).



Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр»	163
2.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово»	644
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово»	496
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	491



5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«+» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя, информация представлена в полном объеме);

«-» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя, отсутствует);

«+-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но информация представлена не в полном объеме, частично (например, представлен основной документ без приложения(ий) или представлены не все необходимые документы/информация).

Результаты мониторинга сайта муниципальных учреждений культуры представлены в Приложениях 3, 4.

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

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

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

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

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

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

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

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



Для вычисления показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» использовали формулу:

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

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Для расчета показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр_уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;



Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1):

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

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1.
Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МАУ «Городской драматический театр»	24,46153846	30	39,58704609	94,04858455
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	27,29166667	30	40	97,29166667



МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	28,54166667	30	40	98,54166667
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	28,54166667	30	39,64251785	98,18418452

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайте и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599.

Обеспечение открытости и доступности информации всех видов организаций культуры является одним из основных требований современного общества.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций оформлены в соответствии с нормативными требованиями, но не представлена в полном объеме общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг.

Представлена карта сайтов, возможно осуществить поиск по сайту. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов МБУК, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фотоматериалом.

Таблица 7. Основные информационные дефициты:

МАУ «Городской драматический театр»	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»
Сайт 1, 4, 9, 10, 13	Сайт 7, 9	Сайт 4	Сайт 4
Стенд 1, 4	Стенд 7	Стенд 4	Стенд 4



В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, форма обратной связи, приобретение билетов онлайн, вход через страницы социальных сетей. Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует.

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 99 - 100%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – от 65 до 93%), так пользуются информацией и в сети Интернет (показатель – от 69 до 91%).

Рекомендации по Критерию 1:

1. На информационных стендах в помещении организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» разместить весь необходимый в соответствии с требованиями объем информации.

2. На официальном сайте организаций разместить раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечив тем самым возможность выражения мнений о качестве условий осуществления деятельности, а также мотивировать получателей услуг на обратную связь, в частности через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.

3. Устранить указанные информационные дефициты.



5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. «Комфортность условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

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

где

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

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

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»



$$П_{уд}^{комф} = \frac{у_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$у_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

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

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($П_{комф.усл}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}^{комф}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
МАУ «Городской драматический театр»	50	47,54601	97,54601



МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	50	49,84472	99,84472
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	50	47,88306	97,88306
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	50	48,16701	98,16701

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 9).

Таблица 9. Развернутые данные анализа комфортности условий
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)

Удовлетворенность комфортностью условий:	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/допустимостью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6



МАУ «Городской драматический театр»	153	162	133	158	161	160
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	642	642	640	642	644	640
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	459	455	462	494	493	487
МБУ «Централизован ная библиотечная система г. Шарыпово»	472	480	442	484	485	474

Анализ данных Таблицы 9 показывает, что удовлетворенность условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Шарыпово составляет от 82% до 100%. Низких уровней результатов не отмечено.

Независимая оценка качества условий оказания услуг показала, что муниципальные бюджетные учреждения культуры г. Шарыпово оказывают услуги в комфортных условиях. Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет – от 95 до 100% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий осуществления деятельности выражены следующие замечания респондентов (Таблица 10).

Таблица 10. Замечания по качеству условий
осуществления деятельности

ОО	Основные замечания (количество упоминаний)
МАУ «Городской драматический театр»	У нас прекрасный театр! Все в театре прекрасно! Как дома! Я люблю наш театр, очень стараются! Они молодцы!!!! Все отлично. Классные актёры и хороший приветливый персонал Очень хочется, чтобы нам построили новое здание Театра!!!! Неудобное расположение в городе Театр очень маленький Неудобные места на балконе Мало посадочных мест в фойе театра (2) Очень маленький холл... Всегда очередь и толкучка... Нет буфета (кафетерия) с чаем или кофе (3) Очень маленький туалет Обслуживание на крайне низком уровне. Спектакли часто депрессивные, художественно невыразительные. У актёров проблемы с произношением, слишком торопятся проговаривать текст Если немного опаздываю мое место отдают другим, а мне приходится сидеть на стуле. Непонятно откуда берутся другие зрители, если билеты распроданы, и почему мое место занято кем-то
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	Хотелось бы чуть больше сидячих мест ожидания в холле Источники питьевой воды
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	Неинтересный рассказ экскурсовода Картинка в планетарии не всегда четкая Ремонт пола в залах
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	Обслуживание на высшем уровне Новые книги (10) Больше книг детских (21) Детские журналы (2)



	Детские энциклопедии Больше периодических изданий (51) Книги, журналы по рукоделию (4) Книги, журналы про рыбалку и охоту Журналы по технике (5) Женские журналы (7) Журналы для мужчин (2) Компьютерные курсы Больше мастер-классов (2) Больше игр (22) Компьютерные игры (6) Развлечения, интеллектуальные игры, активные игры (6) График не нравится (3) Оргтехнику нужно Большой телевизор (5) Компьютер (6) Не хватает автоматов, где можно было бы купить кофе и булочку (2) Не хватает маленького буфета, чтобы можно было перекусить и задержаться в учреждении дольше Очень высокие стеллажи (3) В зимний период холодно в помещении (4) Ремонт бы в филиалах
--	---

Рекомендации по Критерию 2:

На основе высказанных замечаний (Таблица 10), а также конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (Таблица 9), разработать меры по обеспечению комфортности условий осуществления деятельности в организации культуры, ориентированные на повышение их качества.



5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организации по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($П^{орг}_{дост}$) используется формула:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, - показатель 3.2. ($П^{услуг}_{дост}$) использовалась формула:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – показатель 3.3. ($П^{дост}_{уд}$) рассчитывалась по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;



$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался K^3 :

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

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 11. Результаты по Критерию 3.
Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МАУ «Городской драматический театр»	12	16	30	58
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	30	32	30	92
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	6	16	28,26923	50,27
МБУ «Централизованная библиотечная	24	40	30	94,00



система г. Шарыпово»				
-------------------------	--	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить крайне неодинаковый уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Условия, указанные в показателях Критерия 3, необходимо создавать, не смотря на то, что опрошенные получатели услуг высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.). Эксперты рекомендуют обратить внимание, прежде всего, на малозатратные мероприятия для МАУ «Городской драматический театр» и МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово».

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- наличие кнопки вызова;
- выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 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
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.



5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организации в сфере культуры проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{у^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$у^{перв.конт.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$Показ.услуг_{уд} = \left(\frac{у^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$у^{непоср.оказ.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

$Ч_{общ}$ - число опрошенных получателей услуг.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$



где

$U_{\text{усл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 определяется по формуле

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

Таблица 12. Результаты по Критерию 4.
Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
МАУ «Городской драматический театр»	39,5092	39,5092	19,86014	98,87854



МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	40	40	20	100
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	39,67742	39,91935	20	99,59677
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	39,67413	39,83707	19,94949	99,4607

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% и далее поддерживать ее на соответствующем уровне.



5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{реком}}$):

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

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл.уд}}$):

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

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где



$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5) вычисляется по формуле:

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

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 13. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
МАУ «Городской драматический театр»	29,81595	19,8773	49,69325	99,3865
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	30	19,96894	50	99,96894



МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	29,87903	19,19355	49,69758	98,77016
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	29,8167	18,98167	49,79633	98,5947

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг 98,6 – 99,9 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- не только довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 14. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
МАУ «Городской драматический театр»	94,04858	97,54601	58	98,87854	99,3865	89,57193
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	97,29167	99,84472	92	100	99,96894	97,82107
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	98,54167	97,88306	50,26923	99,59677	98,77016	89,01218
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	98,18418	98,16701	94	99,4607	98,5947	97,68132

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Шарыпово.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры, заявленной к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями выявила наличие некоторых проблем в сфере оказания услуг:

- на официальном сайте и стендах внутри организаций не представлена в полном объеме общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599;

- недостаточно высокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Пожелания респондентов представим в таблице 15.

Таблица 15.
Предложения потребителей

ОО	Основные предложения (количество упоминаний)
МАУ «Городской драматический театр»	Самый лучший театр!!! Люблю наш театр, но знаю, что должны строить новое здание! Очень хочется, и в центре чтобы было! Здание новое все хотят в городе!!! (19) Хочется красивого ремонта или скорейший переезд в новое здание! Побольше премьерных спектаклей Показывать больше спектаклей в выходные дни Работники стараются поддерживать красоту, но этого недостаточно, здание старое, и находится далеко. Не хватает буфета! Как прекрасно было когда он там был! Наши прекрасные актёры явно нуждаются в новом здании, чтобы хотелось чаще

	приходить в театр, выпить кофе и наслаждаться уютной атмосферой (2) Увеличить количество мест для ожидания и гардероб (2) Что-то поменять в зоне ожидания, не хватает уюта и очень холодно Установка кулера для воды (3) Оплата билетов картой Приобрести фирменную одежду для техперсонала Благоустроить территорию вокруг театра
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	Показывать фильмы чаще в неделю и по времени
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	Быть более вежливыми и внимательными с посетителями во время экскурсий и мероприятий Добавить новых фильмов в планетарии Сделать занятия по палеонтологии Откройте кафетерий Холодно. Включите отопление
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	Хорошее обслуживание Хотелось бы пополнения литературы (28) Детская литература (2) Выписывать больше журналов (4) Дополнить навагицию (4) Пересмотреть график работы Поздно открывается Раньше с 10 ч работала библиотека, удобнее было Хотелось бы, чтобы библиотека работала с 10 ч. до 18 ч. График работы надо сделать с 9 часов Было бы прекрасно, если бы все оставшиеся библиотеки города попали под программу модернизации Больше компьютеров (5) Нет Wi-Fi Сделать везде капитальный ремонт (2) Нет подъездов к библиотеке им. Грина (2) Библиотека Грина не имеет парковки перед зданием!



	В наше время наличие парковки очень важно! (2) Нужна велопарковка Кружки (2) Хотелось бы, чтобы в библиотеке стоял кулер с холодной водой (2)
--	--

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Шарыпово:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- следует уделить внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.



Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
государственными учреждениями культуры Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

4.1. несколько раз в месяц

4.3. один раз в три месяца и реже

4.2. один раз в месяц

4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

5.1. да

5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

6.1. да, удовлетворен

6.3. скорее, не удовлетворен

6.2. скорее, удовлетворен

6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

7.1. да

7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

8.1. да, удовлетворен

8.3. скорее, не удовлетворен

8.2. скорее, удовлетворен

8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)

9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)

9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)



9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *(да/нет)*

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *(да/нет)*

9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) *(да/нет)*

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

10.1. да

10.2. нет *(переход к вопросу 12)*

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

11.1. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

12.1. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.1. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

14.1. да

14.2. нет *(переход к вопросу 16)*

15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

15.1. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

16. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

16.1. да

16.3. скорее нет, чем да

16.2. скорее да, чем нет

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?



18.1. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.2. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

1.	Учреждение культуры	Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр»					
2.	муж	29					
	жен	134					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		63	64	31	15		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	142					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	141					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	147					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	145					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистой помеще	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону)



					ний, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		на офици альном сайте учрежде ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	153	162	133	158	161	160
	среднее	155					
7.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	23					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	23					
8.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	161					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	161					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с	143					



	учреждением культуры	
	Удовлетворены	142
11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	162
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	162
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	162



1.	Учреждение культуры	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово»					
2.	муж	309					
	жен	335					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		506	70	43	25		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	597					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	597					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	574					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	574					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистой помещений, наличием	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном



					мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		сайте учрежде ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	642	642	640	642	644	640
	среднее	642					
7.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	66					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	66					
8.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	644					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	644					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	613					



	Удовлетворены	613
11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	644
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	643
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	644



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово»					
2.	муж	100					
	жен	396					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		36	147	251	62		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	319					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	319					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	342					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	342					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учреждения



					туалетной бумаги и пр.)		ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	459	455	462	494	493	487
	среднее	475					
7.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	52					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	49					
8.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	492					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	495					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	336					
	Удовлетворены	336					



11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	494
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	476
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	493



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»					
2.	муж	313					
	жен	178					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		284	157	43	7		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	415					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	413					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	383					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	378					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учреждения



					туалетной бумаги и пр.)		ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	472	480	442	484	485	474
	среднее	473					
7.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	87					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	87					
8.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	487					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	489					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	396					
	Удовлетворены	395					



11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	488
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	466
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	489



Приложение 3. Информация для расчетов
показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры,
которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Перечень информации	МАУ «Городской драматичес кий театр»		МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»		МБУ «Краеведческ ий музей г. Шарыпово»		МБУ «Централизо ванная библиотечная система г. Шарыпово»	
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+-	+-	+	+	+	+	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+	+	+	+	+	+	+



1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+-	+-	+	+	+-	+-	+-	+-
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+	+-	+-	+	+	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при	+	+	+	+	+	+	+	+



наличии платных услуг)*								
1	8	3	4	5	6	7	8	9
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	-	X	-	X	+	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-	X	+	X	+	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+	+	+	+	+	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+	+	X	X	X	X	X	X
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	X	+-	X	+	X	+	X	+



1	2	3	4	5	6	7	8	9
Всего	9 (10)	9,5 (13)	8,5 (9)	10,5 (12)	8,5 (9)	11,5 (12)	8,5 (9)	11,5 (12)

Условные обозначения:

+; +-, - - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

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

В скобках указано максимально возможное количество материалов/единиц информации **I_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности.



Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		МАУ «Городской драматический театр»	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»
1.	телефона	+	+	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+	+	+	+
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»				
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или	+			



	гиперссылки на нее)				
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+ вход через социальные сети + покупка билетов онлайн + bus.gov	+ вход через социальные сети + bus.gov	+ вход через социальные сети	+ вход через социальные сети + электронный каталог



Расчет показателей Критерия 1.

Учреждения культуры		И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}			С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
МАУ «Городской драматический театр»		9	10	9,5	13	81,53846154			7		100
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»		8,5	9	10,5	12	90,97222222			5		100
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»		8,5	9	11,5	12	95,13888889			4		100
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»		8,5	9	11,5	12	95,13888889			5		100
Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр_уд}	1.1	1.2	1.3	100	Учреждения культуры		
142	141	147	145	98,9676 1522	24,4615 3846	30	39,587 04609	94,0485 8455	МАУ «Городской драматический театр»		
597	597	574	574	100	27,2916 6667	30	40	97,2916 6667	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»		
319	319	342	342	100	28,5416 6667	30	40	98,5416 6667	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»		
415	413	383	378	99,1062 9463	28,5416 6667	30	39,642 51785	98,1841 8452	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»		



Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		МАУ «Городской драматичес кий театр»	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	МБУ «Централизо ванная библиотечная система г. Шарыпово»
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	153	642	459	472
2	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	162	642	455	480
3	наличие и доступность питьевой воды	133	640	462	442
4	наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений	158	642	494	484
5	санитарное состояние помещений организации	161	644	493	485
6	доступность записи на получение услуги	160	640	487	474
	по телефону	+	+	+	+
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+	+	+	+
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг				
	при личном посещении	+	+	+	+



Расчет показателей Критерия 2.

Учреждения культуры	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.усл}	у _{комф}	Ч _{общ}	П _{комф.уд}	2.1	2.2	К ²
МАУ «Городской драматический театр»	6		100	155	163	95,09202	50	47,54601	97,54601
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	6		100	642	644	99,68944	50	49,84472	99,84472
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	6		100	475	496	95,76613	50	47,88306	97,88306
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	6		100	473	491	96,33401	50	48,16701	98,16701



Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	МАУ «Городской драматический театр»	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)		+		+
	наличие кнопки вызова	+	+		+
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов		+		
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	+	+	+
	наличие сменных кресел-колясок				
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы		+		+
3.2. Обеспечение в организации социальной	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		+		+



ной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+	+	+
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы		+		+



	и на прилегающей территории				
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+	+	+	+



Расчеты по Критерию 3

Учреждения культуры	Сорг дост	Торг _д ост	Порг _{дост}	Суслуг дост	Туслуг _{дост}	Пуслуг _{дост}
МАУ «Городской драматический театр»	2	20	40	2	20	40
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	5	20	100	4	20	80
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	1	20	20	2	20	40
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	4	20	80	5	20	100

У _{дост}	Ч _{инв}	П _{дост_уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³	Учреждения культуры
23	23	100	12	16	30	58	МАУ «Городской драматический театр»
66	66	100	30	32	30	92	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»
49	52	94,23077	6	16	28,26923	50,27	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»
87	87	100	24	40	30	94,00	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

Учреждения культуры			Ч _{общ}	У _{перв.конт.усл}	П _{перв.конт.усл_{уд}}	У _{непоср.оказ.усл}	П _{непоср. оказ.усл_{уд}}
МАУ «Городской драматический театр»			163	161	98,77301	161	98,77301
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»			644	644	100	644	100
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»			496	492	99,19355	495	99,79839
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»			491	487	99,18534	489	99,59267
Ч _{общ-дист}	У _{усл. дист}	П _{усл дист_{уд}}	4.1	4.2	4.3	К ⁴	Учреждения культуры
143	142	99,3007	39,5092	39,5092	19,86014	98,87854	МАУ «Городской драматический театр»
613	613	100	40	40	20	100	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»
336	336	100	39,67742	39,91935	20	99,59677	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»
396	395	99,74747	39,67413	39,83707	19,94949	99,4607	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»



Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Учреждения культуры	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	У _{орг.усл}	П _{орг.усл_{уд}}
МАУ «Городской драматический театр»	163	162	99,3865	162	99,3865
МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»	644	644	100	643	99,84472
МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»	496	494	99,59677	476	95,96774
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»	491	488	99,389	466	94,90835

У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵	Учреждения культуры
162	99,3865	29,81595	19,8773	49,69325	99,3865	МАУ «Городской драматический театр»
644	100	30	19,96894	50	99,96894	МАУ «Центр культурного развития г. Шарыпово»
493	99,39516	29,87903	19,19355	49,69758	98,77016	МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»
489	99,59267	29,8167	18,98167	49,79633	98,5947	МБУ «Централизованная библиотечная система г. Шарыпово»



Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Методист отдела научно-методического сопровождения

