



АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Межпоселенческий музейно-библиотечный центр имени Роберта
Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального
района Омской области**

Ректор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАН, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
В.И.Гам
« _____ » _____ 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	5
3. Организация и методика проведения независимой оценки	7
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	7
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	9
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	12
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры.....	14
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	14
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».....	18
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».....	21
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации».....	23
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	25
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	27
6. Рекомендации по улучшению качества работы	28
Приложение 1. Анкета для опроса получателей	29
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	32
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.....	36
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.....	41
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3.....	44
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	47
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	49
Приложение 8. Список экспертов.....	50

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 аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр имени Роберта Ивановича Рождественского» (далее МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского») Шербакульского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в рамках договора № 305 от 18 июня 2019 года, который был заключен между Администрацией Шербакульского муниципального района Омской области и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях 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:

- 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;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало 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 организации, 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:

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 организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет должен содержать:

а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах государственных 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 государственными учреждениями культуры (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждому учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей;

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

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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 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 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»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 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» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015 года № 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 России от 7 марта 2017 года № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями 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) 27.05.2019 года.

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организации 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 сайт организации 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 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официальных сайтов 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 организации в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России №599 от 27 апреля 2018 года «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», методическими рекомендациями

«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 27.05.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалась по пяти критериям, определенными 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;
- 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 27.05.2019.

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 ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации.
		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 условий оказания услуг в организации.
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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 Excel MicrosoftOffice 2013.

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 каждому учреждению.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организацией.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации 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 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 каждой 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:

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

(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 SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями сферы культуры проводилась с 28 мая по 19 июня 2019 года. В независимой оценке участвовало 1 учреждение. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно каждое учреждение культуры, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования (очно и on-line) экспертной группой. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждении культуры

Наименование организации	Место нахождения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Электронная почта	ФИО руководителя, телефон
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	646700, Омская область, р.п. Шербакуль, ул. Ленина д. 114	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/public/home	libsherbakul@mail.ru	Кошман Светлана Викторовна +7 (38177) 2-15-80
	Количество посещений в 2018 году, чел.				21714

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

Таблица 3. Тип организаций

Тип организации	Количество организаций
Организация в сфере культуры	1

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- онлайн-опрос получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»			
2.	Всего участников опроса	749			
	муж	256			
	жен	493			
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		293	336 45%	97	23

Анализ данных показывает, что в МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского» основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе (43%), составили посещающие организацию один раз в месяц.

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	749
	Всего:	749

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

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемой организации культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации 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 27 мая 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждения 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): «1 или +» -информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» -информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Результаты мониторинга сайта муниципального учреждения 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. соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации 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:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

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 совпадают (в сфере культуры);

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

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

Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (4)$$

где

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

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

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

Для расчета показателя 1.3. 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:

$$P_{откр\ уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

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

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

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

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

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - 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):

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}) \quad (6).$$

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

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 образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	30	30	36,1	96,1

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского» представлен релевантный объем информации. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждением культуры показал, что сайт организации в полной мере оформлен в соответствии с нормативными требованиями.

Полностью представлена общая информация, информация о деятельности организации культуры.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

Замечаний нет.

(по индикатору 1.2.)

Замечаний нет.

В организации работают средства взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронная форма для обращений) (Приложение 3).

(по индикатору 1.3.)

Отмечается высокое 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» - 96,1%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – 63%), так и пользуются информацией в сети Интернет (показатель – 71%) (Приложение 2).

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 официального сайта.

Для оценки показателя 2.1. комфортности 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:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (5)$$

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.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.3)$$

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

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}}) \quad (8)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. 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) ($P_{комф.усл}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{комф.уд}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	50	46,1	96,1

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 организации созданы необходимые условия комфортности, уровень по каждому из шести параметров изучения – выше 98% в среднем. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий

Удовлетворенность комфортностью условий	наличием	наличием	доступностью	наличием	санитарным	возможностью
	комфортной зоны отдыха	и понятностью навигации	питьевой воды в помещении	и доступностью санитарно-	состоянием помещен	бронирования услуги/доступностью записи на ее получение

Удовлетворены		и в помещениях учреждения	и учреждения	гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	ий учреждения	(по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	594 79%	697 91%	749 100%	749 100%	710 95%	663 89%

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что несмотря на полученные высокие показатели, полной удовлетворенности условиями оказания услуг нет, за исключением двух значений в данных Таблицы 8. Следует обратить внимание на оформление зон комфортности.

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие пожелания потребителей услуг (Таблица 9):

Таблица 9. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
	Выдавать на дом энциклопедии. Больше новых журналов. Приобретать аудиокниги, книги для слабовидящих. Улучшить освещение. Обновить детскую литературу. Улучшить тепловой режим зимой. Сделать ремонт, заменить окна. Обновить мебель, интерьер. Обеспечить подъем для «колясочников», нужны кнопка вызова, книги для инвалидов.

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

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки организаций 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. ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) используется формула:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (7)$$

где:

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

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

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

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (8)$$

где:

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

$C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – 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 ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов.

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

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

$U^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался K^3 :

$$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}). \quad (10)$$

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 10. 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
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	18	18	28,4	64,4

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить средний уровень оснащенности МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского» для доступности услуг инвалидам, - значение Критерия 2 – 64,4%.

Основные дефициты:

(по индикатору 3.1, 3.2.)

-отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски, кнопка вызова, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

-отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 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)

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что по оценкам потребителей отмечен высокий уровень удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг (94,7%). В учреждении для инвалидов предоставляются услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании 3 показателей по 3 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:

$$P_{\text{перв.конт.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (11)$$

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$P_{\text{непоср.оказ.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{непоср.оказ.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$P_{\text{усл.дист.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{усл.дист}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организации культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

Таблица 11. 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 получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную 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
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	38,7	38,8	19,8	97,3

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения культуры, что подтверждается результатами исследования.

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:

- 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) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

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

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

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

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

- $\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (17).$$

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 12. 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
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	29,0	19,2	48,2	96,4

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского», 96,4 балла из 100 возможных.

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, $m = 1 \dots 5$;

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

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Критерий	К - значение критерия в баллах
МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	96,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	96,1
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	64,4
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	97,3
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,4
Итог	90,06

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

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

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского» не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Отмечается, что получатели услуг высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организации.

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в своей организации.

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:

3.1. МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»

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

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»

1.	Учреждение культуры	МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»			
2.	Всего участников опроса	749			
	муж	256			
	жен	493			
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		293	336	97	23
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	471			
	Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	443			
	Скорее удовл	28			
5.	Пользовались официальным сайтом организации	314			
	Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	271			
	Скорее удовл	35			

	Скорее не удовл	8					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	наличие м комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации и 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/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	594	679	749	749	710	663
7.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	151					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	143					
	Скорее удовл	4					
8.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих	724					

	информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	
	Скорее удовл.	25
	Скорее не удовл.	-
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	726
	Скорее удовл.	23
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	520
	Удовлетворены	514
	Скорее удовл	6
11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	725
	Скорее, да	24
	Скорее, нет	
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения	720

	культуры	
	Скорее, да	29
	Скорее, нет	
	Не удовл	
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	721
	Скорее, да	28
	Не удовл	
14.	Замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении	Замечаний нет. Все устраивает.
15.	Предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении	<p>Выдавать на дом энциклопедии.</p> <p>Больше новых журналов.</p> <p>Приобретать аудиокниги, книги для слабовидящих.</p> <p>Улучшить освещение.</p> <p>Обновить детскую литературу.</p> <p>Улучшить тепловой режим зимой.</p> <p>Сделать ремонт, заменить окна.</p> <p>Обновить мебель, интерьер.</p> <p>Обеспечить подъем для «колясочников», нужны кнопка вызова, книги для инвалидов.</p>

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	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+ На главной странице сайта и на сайте bus.gov.
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+ Имеется адрес организации и филиалов.
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+Есть дата создания. Есть сведения о наименовании учредителя, телефон и адрес почты на bus.gov
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+ Полная информация на сайте центра и на сайте bus.gov – устав (с изменениями), свидетельство о гос. регистрации, решение учредителя о создании организации.
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	+	+ Есть контактные данные руководителя и сотрудников, адреса организации и сети филиалов.
6. Режим, график работы организации культуры	+	+Есть
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+ Полный перечень основных и

		дополнительных услуг предоставляемый учреждением 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)*	+	+ Перечень и прейскурант на предоставляемые платные услуги.
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+ Перечень и техническое описание здания, коммуникаций, обеспеченности книжным фондом
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+Есть План Финансово – эконом.деятельности
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+Афиша, анонсы, новости, план работы, календарь событий.
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+ Результаты оценки на сайте учредителя.
Всего	9(9)	12(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.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Данные для расчетов показателя 1.2.

Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		
Наличие на <i>официальном сайте</i> организации		
1.	абонентского номера телефона	+
2.	адреса электронной почты	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ На сайте форма обратной связи, на сайте bus.gov есть функция «Оставить отзыв», Личный кабинет
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	_Нет
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+ На bus.gov – возможность оставить отзыв о работе Центра. Анкеты нет.
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+ Через сайт bus.gov, личный кабинет, электронную почту.

Расчет показателей Критерия 1.

Показатель 1.1.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
$I_{\text{стенд}}$	9
$I_{\text{норм-стенд}}$	9
$I_{\text{сайт}}$	12
$I_{\text{норм-сайт}}$	12
$P_{\text{инф}}$	100

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

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{9}{9} + \frac{12}{12} \right) \times 100.$$

$P_{\text{инф}} = 100.$

Показатель 1.2.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
$C_{\text{дист}}$	Более 3-х
$T_{\text{дист}}$	30
$P_{\text{дист}}$	100

Показатель 1.3.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
Количество респондентов	749
Обрашались к информации на стендах внутри помещения ($Ч_{\text{общ-стенд}}$)	471(63%)
Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах ($У_{\text{стенд}}$)	443
Пользовались официальным сайтом организации ($Ч_{\text{общ-сайт}}$)	314(71%)
Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте ($У_{\text{сайт}}$)	271(86%)

$$\Pi_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{У_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100,$$

МБУК «Межпоселенческий музейно-библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»

$$\Pi_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{443}{471} + \frac{271}{314} \right) \times 100 = \underline{\underline{90,2}}$$

Результат по Критерию 1

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

$$K^1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 90,2) = 30 + 30 + 36,1 = \underline{\underline{96,1}} .$$

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные для расчета показателя 2.1

Наличие комфортных условий для предоставления услуг		
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+Гардероб, фойе с местами для сидения
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+Инфостенды.
3.	наличие и доступность питьевой воды	+
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+
5.	санитарное состояние помещений организации	+ Снабжены необходимыми гигиеническими средствами
6.	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)	+ Рядом с центром и филиалами остановки общественного транспорта.

7.	доступность записи на получение услуги	
	по телефону	+
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+ посредством письма на электронную почту, либо через кнопку обратной связи.
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+
	при личном посещении	+
	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	

Расчет показателей Критерия 2.

Показатель 2.1.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
С_{дист}	Более 5
Т_{комф}	20
П_{комф.усл}	100

Показатель 2.3.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
Число получателей услуг, удовлетворенных	691

комфортностью предоставления услуг организацией культуры $u_{\text{комф}}$	
Общее число опрошенных получателей услуг $Ч_{\text{общ}}$	749
$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$	92,2

$$u_{\text{комф}} = (594+679+749+749+710+663):6=691$$

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{u_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100,$$

Приказом Минкультуры РФ № 599 от 27 апреля 2018 года установлена значимость показателей 2.1 и 2.3 в размере 50, показатель 2.2. в расчет общего балла не берется.

Общий результат по критерию 2 (K^2)

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} 100 + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

$$K^2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 92,2) = 50 + 46,1 = \underline{\underline{96,1}}$$

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Информация к расчету показателя 3.1.

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	Наличие
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+ Есть пандус
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+ Есть поручни
	наличие сменных кресел-колясок	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	-
	наличие кнопки вызова	-
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	-
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными 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	+Версия сайта для слабовидящих
	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	+выездные конкурсы, фестивали, конференции, диски, аудио-книги

Расчеты по Критерию 3

Показатель 3.1.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
S^{орг}_{дост}	3
T^{орг}_{дост}	20

$P_{\text{орг дост}}$	60
-----------------------	-----------

Показатель 3.2.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
$C_{\text{услуг дост}}$	3
$T_{\text{услуг дост}}$	20
$P_{\text{услуг дост}}$	60

Показатель 3.3. (используются данные Приложения 2)

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
$u_{\text{дост}}$	143
$q_{\text{инв}}$	151
$P_{\text{дост уд}}$	94,7

$$P_{\text{дост уд}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}}{q_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

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

$$K^3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 600 + 0,3 \times 94,7) = 18 + 240 + 28,4 = 286,4$$

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

Используются данные Приложения 2.
Показатель 4.1.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»»
Ч_{общ}	749
у_{перв.конт.усл}	724
П_{перв.конт.усл} уд	96,7

МУ «КИКМ»

$$P_{\text{перв.конт.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{724}{740} \right) \times 100,$$

Показатель 4.2.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»»
Ч_{общ}	749
у_{непоср.оказ.усл}	726
П_{непоср. оказ.усл} уд	96,9

Показатель 4.3.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»»
Ч_{общ} - общее число	520

опрошенных получателей услуг, которые пользовались дистанционными способами взаимодействия	
$u_{\text{усл. ДИСТ}}$	514
$\Pi_{\text{усл. ДИСТ}}^{\text{уд}}$	98,8

$$\underline{K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})}$$

$$K^4 = (0,4 \times 96,7 + 0,4 \times 96,9 + 0,2 \times 98,8) = 38,7 + 38,8 + 19,8 = \underline{97,3}$$

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Используются данные Приложения 2.

МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»	<u>Показатель 5.1.</u>		<u>Показатель 5.2</u>	
	Ч_{общ}	749	Ч_{общ}	749
У_{реком}	725	у^{орг.усл}	720	
П_{реком}	96,8	П^{орг.усл}_{уд}	96,1	

Показатель 5.3.

	МБУК «Межпоселенческий музейно- библиотечный центр им. Р.И. Рождественского»
Ч_{общ}	749
У_{уд}	721
П_{уд}	96,3

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

$$K^5 = (0,3 \times 96,8 + 0,2 \times 96,1 + 0,5 \times 96,3) = 29,0 + 19,2 + 48,2 = \underline{96,4}.$$

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
3.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
4.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт
5.	Баранцева Елена Николаевна	Методист факультета дополнительного образования