

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	8
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	41
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	41
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	46
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	50
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	51
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	56
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	59
6. Рекомендации по улучшению качества работы	60
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	61
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	64
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	66
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	74
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	76
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	80
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	81
Приложение 8. Список экспертов	82

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 Муниципальными учреждениями культуры Щербакульского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Щербакульского муниципального района Омской области была проведена в рамках муниципального контракта № 33 от 17 августа 2020 года.

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

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

- 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 муниципальных организаций культуры, 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 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:

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 содержит:

а) данные о муниципальных учреждениях 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 помещении 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 каждому 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

- 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) 15.08.2019 года.

- Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ № 28-0/1В-4286 от 04.06.20200 (О проведении независимой оценки качества в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции).

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 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 сайт 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 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайтов как ведущий критерий прозрачности деятельности организаций;
- 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 он-лайн-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 №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 15.09.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалось 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 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 15.09.2019.

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 КУЛЬТУРЫ	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официального сайта организации.
		1.2.	Анализ официального сайта организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277

		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 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 организации 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 условий оказания 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 условий оказания 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 условий оказания 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 условий оказания 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 условий оказания 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 Microsoft Office 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 учреждению.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества условий оказания 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 организацией культуры использовался 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:

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

(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 организацией сферы культуры проводилась с 07 октября по 26 октября 2020 года. В независимой оценке участвовало 2 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно каждое учреждение культуры, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация об объеме репрезентативной выборки (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, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в создании качественных условий предоставления услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

№	Наименование учреждения	Место нахождения учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov.ru	Электронная почта	Количество посещений в 2020 году, чел.	ФИО руководителя, телефон
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Шербакульская централизованная клубная система" Шербакульского района Омской области и филиалы:	646700 Омская область, р.п. Шербакуль, пл. Гуртьева, д.3	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992	sherbcks@mail.ru sherbcks@shrb.omskportal.ru	58530	Кызыма Татьяна Ильинична 8(381177)2-11-07
1.1.	Автоклуб - филиал Муниципального бюджетного учреждения культуры	646700 Омская область, р.п. Шербакуль, пл.	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992	sherbcks@mail.ru	337	Власова Юлия Александровна 8(38177) 2-34-52

	«Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области МБУК «Шербакульская ЦКС» Автоклуб	Гуртьева, д.3					
1.2.	Александровский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Александровский	646715 Омская область, р.п. Шербакуль, с. Александровское, ул. Ленина, д.35	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992	halyavka.marina@mail.ru	5042	Халявка Марина Александровна 8(38177) 3-34-34

	СДК)						
1.3.	<p>Артакшильский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Артакшильский СК)</p>	<p>646716, Омская область, р.п. Шербакуль, аул Актакшил, ул. Ленина, д.10</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>ibakhtybay@mail.ru</p>	580	<p>Исабаев Бахтыбай Зайнышевич</p> <p>8-904-070-60-31</p>

1.4.	<p>Бабежский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Бабежский СДК)</p>	<p>646707 Омская область, р.п. Шербакуль, с. Бабеж, ул. Строителей, д.6</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>babezhskaya79@mail.ru</p>	3054	<p>Белкина Зоя Анатольевна</p> <p>8(38177) 3-22-67</p>
1.5.	<p>Большевасильевский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская</p>	<p>646707, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Большевасильевка, ул. Центральная, д. 18</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>natali.korneeva@mail.ru</p>	539	<p>Корнеева Наталья Анатольевна</p> <p>8-951-419-72-45</p>

	<p>централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Большевасильевский СК)</p>						
1.6.	<p>Борисовский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система»</p>	<p>646710, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Борисовское, ул. 60 лет Совхоза, д.10</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>kusja82@mail.ru</p>	<p>1968</p>	<p>Ткачева Виктория Юрьевна</p> <p>8(38177) 3-72-48</p>

	Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Борисовский СДК)						
1.7.	Вербовский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Вербовский	646707, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Вербовка, ул. Мира, д.26 «а»	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992	sivirina5555@gmail.com	270	Сивирина Татьяна Владимировна 8-904-070-82-14

	СК)						
1.8.	<p>Екатеринославский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Екатеринославский СДК)</p>	<p>646703, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Екатеринославка, ул. Школьная, д.38</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>elenasergyuk@gmail.com</p>	7840	<p>Сердюк Елена Андреевна</p> <p>8(38177) 3-87-34</p>

1.9.	<p>Елизаветинский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Елизаветинский СК)</p>	<p>646706, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Елизаветино, ул. Школьная, д.2</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>Skulovets77@bk.ru</p>	<p>1012</p>	<p>Скуловец Наталья Викторовна</p> <p>8-950-797-26-84</p>
1.10.	<p>Изыюмовский сельский Дом культуры</p>	<p>646714, Омская область, р. п.</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-</p>	<p>filonenko.10.1957@mail.ru</p>	<p>2980</p>	<p>Ильина Людмила Дмитриевна</p>

	<p>филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Изюмовский СДК)</p>	<p>Шербакуль, с. Изюмовка, ул. Школьная, д. 25</p>		<p>card/2371992</p>			<p>8-950-335-09-79</p>
1.11	<p>Койчубайский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская</p>	<p>646714, Омская область, р.п. Шербакуль, аул Койчубай, ул. Мира, д.1</p>	<p>http://культура- шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.r u/pub/info- card/2371992</p>	<p>zhunusov639 @mail.ru</p>	<p>704</p>	<p>Жунусов Ержан Темирханович 8-950-781-26-31</p>

	<p>централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Койчубайский СК)</p>						
1.12.	<p>Комиссаровский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК</p>	<p>646712, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Комиссаровка, ул. Молодежная, д.1</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>sshtaymiller@mail.ru</p>	911	<p>Штаймиллер Светлана Александровна</p> <p>8-983-525-83-93</p>

	«Шербакульская ЦКС» Комиссаровский СК)						
1.13.	Красноярский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Красноярский	646702, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Краснорска, ул. Ленина, д.32 «а»	http://культура-шербакуль.рф/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992	libkraska@mail.ru	3864	Лавренчук Елена Михайловна 8-923-683-97-94

	СДК)						
1.14.	<p>Крушановский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Крушановский СК)</p>	<p>646703, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Крушановка, ул. 30 лет Целины, д.24 «б»</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>bizanasejfilova4751@gmail.com</p>	384	<p>Сейфилова Бижамал Елубаевна</p> <p>8-950-786-28-19</p>

1.15.	<p>Кутузовский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Кутузовский СДК)</p>	<p>646711, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Кутузовка, ул. Молодежная, д.45</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>lelya-ivassenko@mail.ru</p>	<p>4113</p>	<p>Ивасенко Татьяна Николаевна</p> <p>8(38177) 3-91-28</p>
1.16.	<p>Максимовский сельский Дом</p>	<p>646706, Омская область, р.п.</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-</p>	<p>derbeneva80@list.ru</p>	<p>3575</p>	<p>Дербенев Алексей Николаевич</p>

	<p>культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Максимовский СДК)</p>	<p>Шербакуль, с. Максимовское, ул. Ленина, д.19</p>		<p>card/2371992</p>			<p>8-953-397-87-44</p>
--	---	---	--	-------------------------------------	--	--	------------------------

1.17.	<p>«Межпоселенческий культурно досуговый центр» муниципального бюджетного учреждения культуры «Шебакульская ЦКС»</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС»)</p>	<p>646700, Омская область, р.п. Шербакуль, пл. Гуртьева, д. 1</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>sherbcks@shrb .omskportal.ru</p>	<p>7548</p>	<p>Кызыма Татьяна Ильинична</p> <p>8(38177) 2-11-07</p>
-------	--	---	--	--	-------------------------------------	-------------	---

1.18.	<p>Новоскатовский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Новоскатовский СДК)</p>	<p>646704, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Новоскатовка, ул. Центральная, д.30</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>mayeririna82@mail.ru</p>	<p>4380</p>	<p>Майер Ирина Владимировна</p> <p>8(38177)3-83-09</p>
-------	---	---	--	--	---	-------------	--

1.19	<p>Северный сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Северный СК)</p>	<p>646716, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Северное, ул. Советская, д.9</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>yura.gepner@mail.ru</p>	<p>415</p>	<p>Гепнер Юрий Петрович 8-950-781-22-60</p>
------	---	--	--	--	---	------------	---

1.20.	<p>Сибиряковский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Сибиряковский СК)</p>	<p>646705, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Славянка, ул.Центральная, д.60</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>el.morchowa2015@yandex.ru</p>	<p>833</p>	<p>Моржова Елена Викторовна</p> <p>8-908-101-96-99</p>
-------	--	--	--	--	---	------------	--

1.21	<p>Славянский сельский Дом культуры филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Славянский СДК)</p>	<p>646705, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Таловское, ул. Северная, д.38</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>mila-drobot@mail.ru</p>	<p>4430</p>	<p>Татин Мурат Кайкенович 8(38177) 3-61-22</p>
------	--	---	--	--	---	-------------	--

1.22	<p>Солнцевский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области</p> <p>(МБУК «Шербакульская ЦКС» Солнцевский СК)</p>	<p>646708, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Солнцево, ул. Центральная, д. 27</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>schelckovoi.volodya1967@yandex.ru</p>	<p>1008</p>	<p>Шелковой Владимир Кириллович</p> <p>8-950-796-81-57</p>
------	--	--	--	--	---	-------------	--

1.23.	<p>Центр традиционной русской культуры - филиал Муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» ЦТРК)</p>	<p>646711, Омская область, р.п. Шербакуль, с. Кутузовка, ул. Молодежная, д.45</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>lelya-ivasenko@mail.ru</p>	<p>840</p>	<p>Гренц Наталья Ивановна 8(38177) 3-91-28</p>
-------	---	---	--	--	---	------------	--

1.24.	<p>Центральный сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Центральный СК)</p>	<p>646710, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Центральное, ул. Советская, д. 3 а</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>nedelko.-2020@list.ru</p>	<p>880</p>	<p>Неделько Галина Алексеевна 8-950-788-74-67</p>
-------	---	--	--	--	---	------------	---

1.25	<p>Чадский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Чадский СК)</p>	<p>646702, Омская область, р.п. Шербакуль, д. Чадск, ул. Центральная, д.23</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>mila.shults.00@mail.ru</p>	<p>570</p>	<p>Шульц Людмила Райнгартовна 8-951-401-42-03</p>
------	---	--	--	--	---	------------	---

1.26.	<p>Шахатский сельский клуб филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области (МБУК «Шербакульская ЦКС» Шахатский СК)</p>	<p>646704, Омская область, р.п. Шербакуль, аул Шахат, ул. Джамбула, д.3</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/2371992</p>	<p>g.husaenova1976@gmail.com</p>	<p>453</p>	<p>Хусаинова Гульнара Галимжановна 8-950-330-66-95</p>
2.	<p>Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко –</p>	<p>646700 Омская область, р.п. Шербакуль, пл. Гуртьева, д.1</p>	<p>http://культура-шербакуль.рф/ https://shemuzej.j</p>	<p>https://bus.gov.ru/pub/info-card/29176</p>	<p>sherbmuzej@shrb.omskportal.ru</p>	<p>2050</p>	<p>Руденко Ольга Николаевна 8(38177)2-34-84</p>

	краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области		imdofree.com				
--	---	--	--	--	--	--	--

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	2

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование 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 «Шербакульская централизованная клубная система»			
	муж	395			
	жен	203			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		395	166	35	2
1.	Учреждение культуры	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»			
	муж	183			
	жен	330			

2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		163	180	127	43

Анализ данных показывает, что основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, в МБУК «Шербакульская централизованная клубная система» составили посещающие организацию несколько раз в месяц – 66%; в МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей» - посещающие музей один раз в месяц – 35%. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система» и филиалы:	598
	Автоклуб	13
	Александровский СДК	58
	Артакшильский СК	13
	Бабежский СДК	8
	Большевасильевский СК	12
	Борисовский СДК	26
	Вербовский СК	10
	Екатеринославский СДК	8
	Елизаветинский СК	29
	Изюмовский СДК	32
	Койчубайский СК	23
	Комиссаровский СК	14
	Красноярский СДК	16
	Крушановский СК	18
	Кутузовский СДК	17

	Максимовский СДК	6
	«Межпоселенческий культурно досуговый центр» МБУК «Шебакульская ЦКС»	66
	Новоскатовский СДК	26
	Северный СК	19
	Сибиряковский СК	38
	Славянский СДК	68
	Солнцевский СК	11
	Центр традиционной русской культуры	12
	Центральный сельский клуб	15
	Чадский СК	27
	Шахатский СК	13
2.	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	513
ИТОГО		1111

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 осуществлялся 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 учреждений 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 сайтов 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.соответствия 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:

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

где

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

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

$I_{\text{норм}}$ – 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);

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

$I_{\text{норм-сайт}}$ – 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. использовали формулу:

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

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. 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:

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

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;

$C_{\text{общ}}$ - 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 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
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	30	30	39,71411	99,71
МКУК «Шербакульский историко-краеведческий музей»	30	30	38,39445	98,39

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайтах и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций в полной мере оформлены в соответствии с нормативными требованиями. Представлена общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг.

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии в МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет». Указанная информация размещается на странице сайтов, доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальных сайтах информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

Замечаний нет.

(по индикатору 1.2.)

Замечаний нет.

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронная форма для обращений – раздел «Обратная связь»). Представлена анкета для изучения качества условий предоставления услуг. Имеется мобильная версия сайта, вход через систему bus.gov.

В качестве рекомендаций следует указать на введение раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»,

(по индикатору 1.3.)

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 – 99 баллов.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (средний показатель –79- 88%), так и пользуются информацией в сети Интернет (средний показатель –74 -81%).

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. комфортности условий предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) 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» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

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

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 ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

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

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

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

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 комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	50	48,16054	98,16
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	50	47,56335	97,56

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 (5 и более, Приложение 4). Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

Таблица 8. 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/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	98	98	92	93	100	97
МКУК «Шербакульский историко-краеведческий музей»	98	95	96	85	99	97

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что полная удовлетворенность условиями оказания услуг по шести параметрам изучения мнения

потребителей услуг - только по одному параметру в МБУК «Шербакульская централизованная клубная система». Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет: МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»- 94%, МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»- 82% от общего числа опрошенных респондентов.

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

Таблица 9. Замечания по улучшению качества условий оказания услуг

Замечания по улучшению качества условий оказания услуг	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»
	-холодно зимой; -не хватает кинотеатра; -нет гардеробной (филиалы).
	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»
	-нет Интернета; -нет воды

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. ($\Pi^{орг}_{дост}$) используется формула:

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

Далее рассчитывался K^3 :

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

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 «Шербакульская централизованная клубная система»	12	32	28,10127	72,10
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	12	32	23,61702	67,62

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

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

Основные замечания по параметрам 3.1.и.3.2.:

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, дверные проемы не расширены. В МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей» отсутствует доступ инвалидам-колясочникам (музей расположен на втором этаже);

- отсутствуют сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарные помещения;

-отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что организация по оценкам потребителей показала высокий уровень (100% опрошенных) удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг.

Основные рекомендации:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающие к ним территориям с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика).

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 организаций 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 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 «Шербакульская централизованная клубная система»	38,39465	38,99666	19,33464	96,73
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	38,12865	38,2846	19,14894	95,56

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 учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

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

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) ($P_{\text{реком}}$):

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

где

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

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

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

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

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

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

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

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

где

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

- $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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 «Шербакульская централизованная клубная система»	29,04682	19,39799	48,16054	96,61
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	28,42105	19,02534	47,75828	95,20

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 95 - 97 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%.

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 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	99,71	98,16	72,10	96,73	96,61	92,66
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	98,39	97,56	67,62	95,56	95,20	90,87

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Щербакульского муниципального района Омской области.

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

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, построить современное здание, оперативно учитывать реальные запросы потребителей, осуществляя регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг, изучать динамику потребностей и мнений с учетом интересов разновозрастных групп населения.

В ходе проведенного опроса потребителей услуг высказаны следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Предложения по **МБУК «Щербакульская централизованная клубная система»** улучшению

качества условий оказания услуг

- сделать косметический ремонт;
- организовать занятия по работе на компьютере;
- открыть фитнес-клуб;
- улучшить Интернет;
- организовать комфортную зону для детей дошкольного возраста;
- поставить кулер;
- обеспечить «теплый» туалет (филиалы);
- обновить музыкальную аппаратуру;
- установить бильярд, теннисный стол;
- улучшить материально-техническую базу

МКУК «Щербакульский историко – краеведческий музей»

- сделать ремонт;
- обеспечить Интернет;
- поставить кулер

Предложения:

- 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 организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг и пожелания потребителей.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры, 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:

1.	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система» + филиалы
2.	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»

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
11.2. скорее, удовлетворен
11.3. скорее, не 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
12.2. скорее, удовлетворен
12.3. скорее, не 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
13.2. скорее, удовлетворен
13.3. скорее, не 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
15.2. скорее, удовлетворен
15.3. скорее, не удовлетворен
15.4. нет, не удовлетворен

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

- 16.1. да
16.2. скорее да, чем нет
16.3. скорее нет, чем да
16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

- 17.1. да, удовлетворен
17.2. скорее, удовлетворен
17.3. скорее, не 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

Результаты анкетирования		МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»
		Количество респондентов 598	Количество респондентов 513
1.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	531	428
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на стендах	515	409
2.	Пользовались официальным сайтом организации	442	418
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на сайте	429	403
3.	Удовлетворенность комфортностью условий	576	488
	наличием комфортной зоны отдыха	584	502
	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	584	485
	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	549	491
	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	556	438
	санитарным состоянием помещений учреждения	597	510
	бронированием	581	500

4.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	79	47
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	74	37
5.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	574	489
6.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	583	491
7.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	511	470
	удовлетворены	494	450
8.	Готовы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым	579	486
9.	Удовлетворены графиком работы учреждения	580	488
10.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении	576	490

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)

МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»		
Перечень информации	на информационных стендах в помещениях организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации	+	+

культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	8 (8)	11(11)

Условные обозначения:

⊕ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

⊗ 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» - *).

		МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	
Перечень информации	на информаци онных стендах в помещении организации	на официаль ном сайте организаци и в сети "Интерне т»	
1	2	3	
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+	
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+	
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+	
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и	+	+	

филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+*	+*
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление	*	*

<p>деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*</p>		
<p>13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	+	+
Всего	8 (8)	11(11)

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»
1.	абонентского номера телефона	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ Обратная связь через e-mail	+ Обратная связь через e-mail
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)	+Размещена анкета изучения качества условий оказания услуг	+Размещена анкета изучения качества условий оказания услуг
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+на сайте bus.gov;	+на сайте bus.gov;

Расчет показателей Критерия 1.

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{пиф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	9	9	12	12	100	Более 3-х	30	100
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	8	8	11	11	100	Более 3-х	30	100

Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П ^{откр} _{уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	
531	515	442	449	99,28526	30	30	39,71411	99,71411	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»
428	409	418	403	95,98612	30	30	38,39445	98,39445	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+
3.	наличие и доступность питьевой воды	-
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	_ (филиалы)
5.	санитарное состояние помещений организации	+
6.	доступность записи на получение услуги	
	по телефону	+
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	
	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.

	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.усл}	У _{комф}	Ч _{общ}	П _{уд} ^{комф}	2.1	2.2	К ²
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	5	20	100	576	598	96,32107	50	48,16054	98,16054
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	5	20	100	488	513	95,12671	50	47,56335	97,56335

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	+
	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	-	-
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	-	-
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	+	+
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	-	-

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
	наличие альтернативной версии официального сайта организации 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	+ выездные мероприятия	+ он-лайн экскурсии

Расчеты по Критерию 3

	С _{орг} _{дос} т	Т _{орг} _{дос} т	П _{орг} _{дос} т	С _{услуг} _{дос} т	Т _{услуг} _{дос} т	П _{услуг} _{дос} т	У _{дос} _т	Ч _{ин} _в	П _{дос} _{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	2	20	40	4	20	80	74	79	93,6708 9	12	32	28,1012 7	72,10
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	2	20	40	4	20	80	37	47	78,7234	12	32	23,6170 2	67,62

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

	Ч_{общ}	У_{перв.конт.усл}	П_{перв.конт.усл}	У_{непоср.оказ.усл}	П_{непоср.оказ.усл}	Ч_{общ-дист}	У_{усл.дист}	П_{усл.дист}	4.1	4.2	4.3	К⁴
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	598	574	95,98662	583	97,49164	511	494	96,67319	38,39465	38,99666	19,33464	96,72594
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	513	489	95,32164	491	95,7115	470	450	95,74468	38,12865	38,2846	19,14894	95,56219

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

	Ч_{общ}	У_{реком}	П_{реком}	У_{орг.усл}	П_{орг.усл}_{уд}	У_{уд}	П_{уд}	5.1	5.2	5.3	К⁵
МБУК «Шербакульская централизованная клубная система»	598	579	96,82274	580	96,98997	576	96,32107	29,04682	19,39799	48,16054	96,60535
МКУК «Шербакульский историко – краеведческий музей»	513	486	94,73684	488	95,12671	490	95,51657	28,42105	19,02534	47,75828	95,20468

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.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации