



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И
АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ
БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»
ГОРОДА ШАХТЫ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону
2020

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	13
2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организацией культуры	14
3. Показатели открытости и доступности информации об организации культуры.....	16
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг	23
5. Показатели доступности услуг для инвалидов	28
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организации культуры.....	35
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организацией культуры	39
8. Заключение	42
9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации культуры.....	45
Приложения	51

Введение

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОКУОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКУОУОК

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

3.3) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 № 51132).

3.4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 № 37187).

3.5) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

3.6) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 675н от 30 октября 2018 г. «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».

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры проводилась в октябре 2020 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКУОУ организациями культуры используются:

- а) Данные информационных стендов и официальных сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса и информационных стендов с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности её содержания, удобства доступа к информации;
- б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;
- в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

б) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1):

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКУОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценивание значения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайтов и информационных стендов используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на её информационных стендах и на официальном сайте (Приложением 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайтов и стендов в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.1).

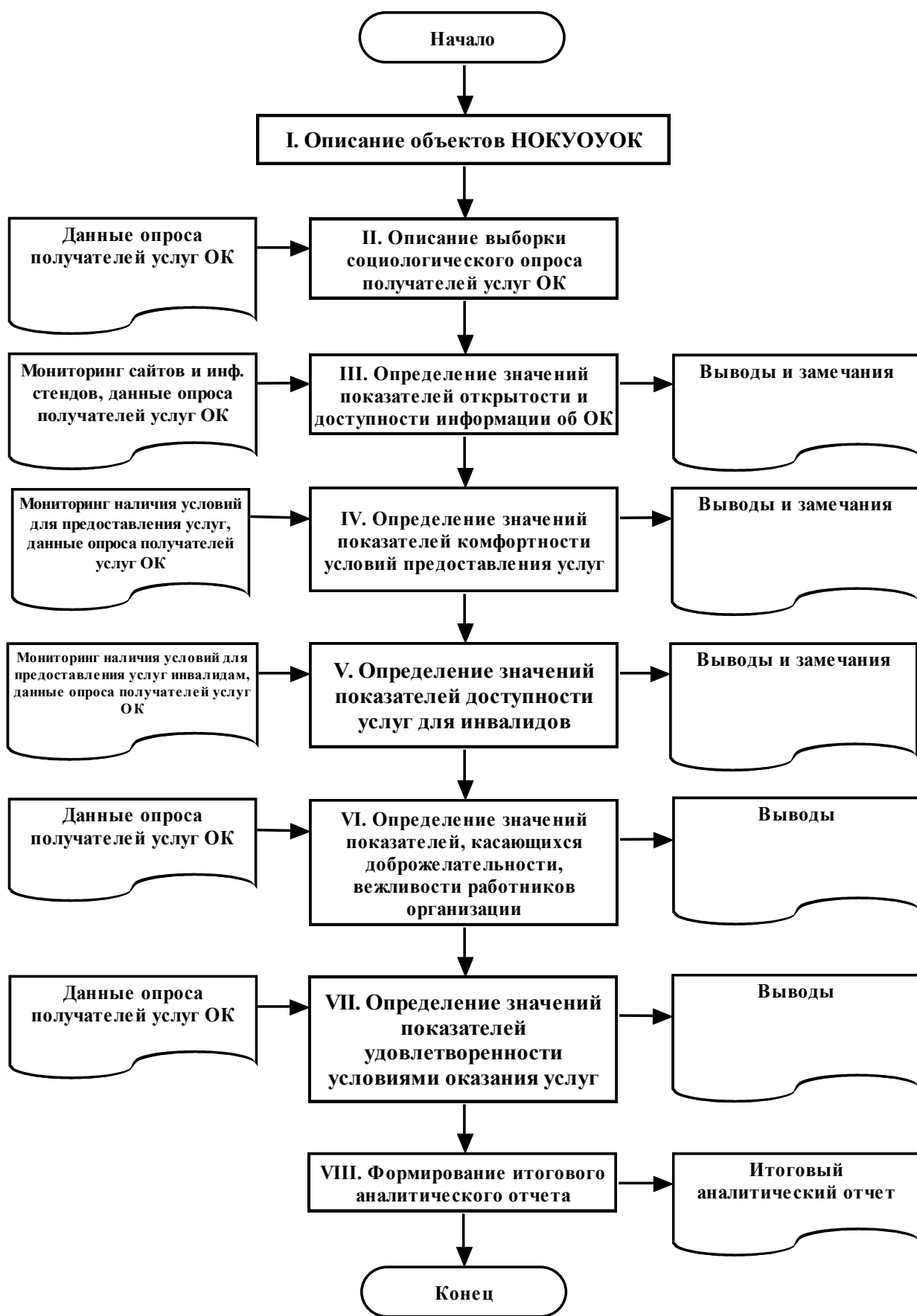


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Оценивание значения показателя 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры. Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.2).

Оценка значения показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального показателя по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального показателя, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.1).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.1).

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.2).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на

основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг инвалидов организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 3.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 4.1-4.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 5.1-5.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Показатель (результат) оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике (т. е., на 5).

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» города Шахты Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программных пакетов SPSS и MS Excel.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКУОУОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

- 1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКУОУОК данные.
- 2) Составляет итоговый аналитический отчет.
- 3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующей организации культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организация культуры г. Шахты
Ростовской области, участвовавшая в НОКУОУОК

№	Организация культуры	Краткое наименование (для рисунков и таблиц)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Шахты «Централизованная библиотечная система»	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», (ЦБС г. Шахты)

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в одной организации культуры г. Шахты Ростовской области.

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организацией культуры

В опросе приняли участие 467 получателей услуг, предоставляемых МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система». Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», человек

№	Организация культуры	Количество активных получателей услуг в 2019 году	Количество опрошенных
1	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»	55 261	467
	- в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)	нд	119

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу и возрасту представлено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»	27,3	72,7	100,0

Таблица 2.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 лет и старше	
1	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»	6,4	8,6	20,0	23,6	41,4	100,0

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;
- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации об организации культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»».

Проведен мониторинг соответствия информации о деятельности МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1.1), и требования, изложенные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайта учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о выполнении государственного (муниципального) задания за предыдущий период датирована 2018 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из

разделов какого-либо отчета или плана и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (по состоянию на октябрь 2020 года), баллы

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	85
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	96
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	91

Проведен мониторинг обеспечения на официальном сайте МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1.2).

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
(1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на октябрь 2020 года)

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	
1.2.1	телефона;	1
1.2.2	электронной почты;	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;	1
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	1
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	1
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	6
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	100

В таблице 3.3 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты информационных стендов и сайта МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система».

Таблица 3.3 – Дефициты стендов и сайта МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на октябрь 2020 года)

№	Дефициты
1.1.1	На информационных стендах в помещении организации:
	1) Не размещена копия решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры. 2) Не представлена информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период). 3) Не представлен отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период). 4) Отсутствует информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.
1.1.2	На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
	1) Отсутствует информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

Сформулируем выводы и обобщения по таблице 3.3:

1) Необходимо размещать на стендах организации копию решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, а также информацию о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период) и отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).

2) Необходимо размещать на стендах и на официальном сайте организации информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

Ответственные специалисты МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» могут использовать для самопроверки наполненности сайта организации актуальную информацию Приложения 2 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* о МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры по отношению к информационным стендам и официальному сайту организации (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности – 99,6%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценка удовлетворенности – 98,9%; средняя оценка параметра – 99 баллов).

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, %

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1	на информационных стендах;	99,6
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	98,9

Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1	на информационных стендах;	100
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	99
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	100

Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации о МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» представлены в таблице 3.6 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.6 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации о МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
1	Открытость и доступность информации об организации			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	91	0,3	27,3
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	0,3	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100	0,4	40,0
	Всего по показателю 1, баллов			97

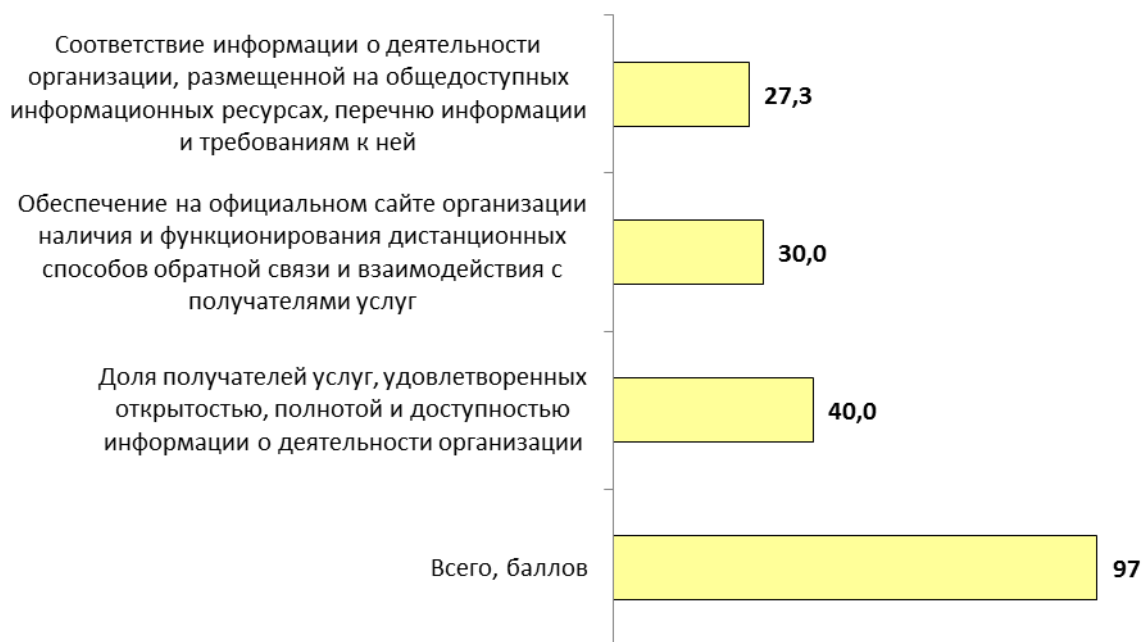


Рисунок 3.1 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации о МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

Анализ интегральных показателей МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что в отношении открытости и доступности информации зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 27,3 балла из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показало высокий результат по показателям данного раздела (97 баллов из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» комфортных условий предоставления услуг представлены в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» комфортных условий предоставления услуг (по состоянию на октябрь 2020 года)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	1
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	1
	Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.	6
	Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)	100

Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают

изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 4.2-4.3):

- удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (оценка удовлетворенности – 95,7%; средняя оценка параметра – 96 баллов);

- удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценка удовлетворенности – 99,1%; средняя оценка параметра – 99 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценка удовлетворенности – 76,2%; средняя оценка параметра – 76 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценка удовлетворенности – 93,6%; средняя оценка параметра – 94 балла);

- удовлетворенность санитарным состоянием помещений организации (оценка удовлетворенности – 96,5%; средняя оценка параметра – 97 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги/доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценка удовлетворенности – 98,7%; средняя оценка параметра – 99 баллов).

Таблица 4.2 – Доля получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	95,7
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	99,1
2.3.3	доступностью питьевой воды;	76,2
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	93,6
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	96,5
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	98,7

Таблица 4.3 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	96
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	99
2.3.3	доступностью питьевой воды;	76
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	94
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	97
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	99
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)	94

Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» представлены в таблице 4.4 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.4 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
2	Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	0,5	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	94	0,5	47,0
	Всего по показателю 2, баллов			97

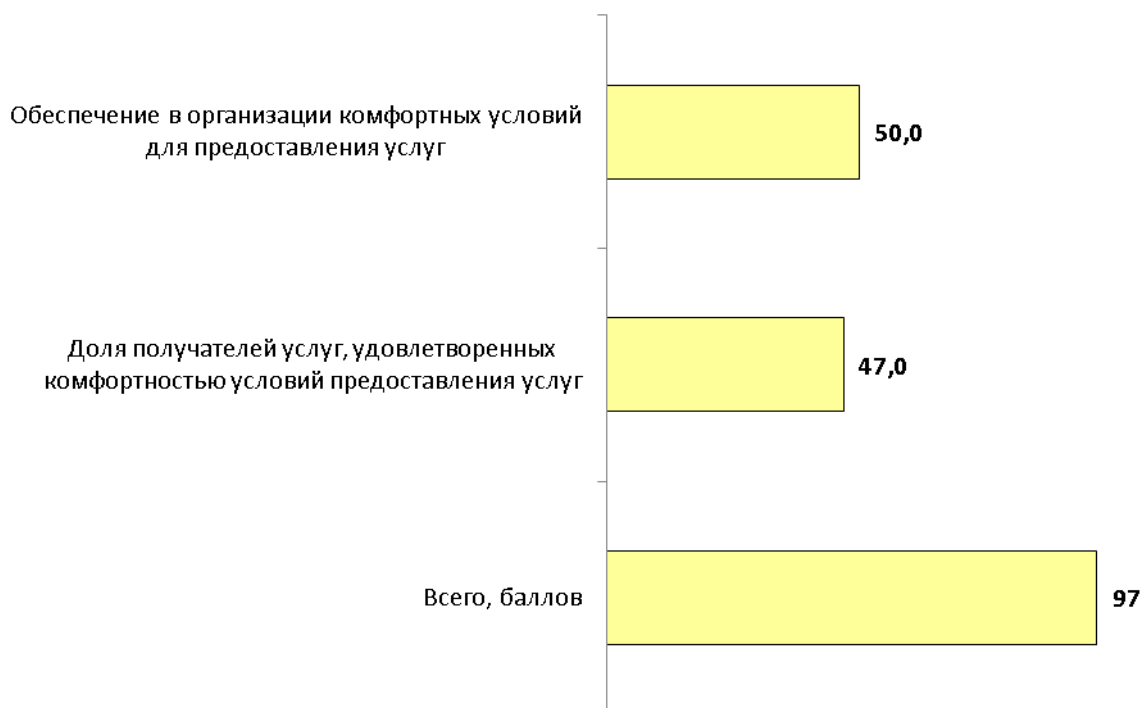


Рисунок 4.1 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

Анализ интегральных показателей МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;
- по показателю 2.3 – 47 баллов из 50 возможных.

Таким образом, МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показало отличный результат по показателям данного раздела (97 баллов из 100 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» доступности услуг для инвалидов (по состоянию на октябрь 2020 года)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	1
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	0
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	2
	Итого по п. 3.1, баллов (максимум – 100 баллов)	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
3.2.4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0
3.2.5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1
3.2.6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	3
	Итого по п. 3.2, баллов (максимум – 100 баллов)	60

В таблице 5.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и /или дефициты МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.2 – Дефициты МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на октябрь 2020 года)

№	Организация культуры	Дефициты
1	ЦБС г. Шахты	1) Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. 2) Не предусмотрено наличие сменных кресел-колясок. 3) Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 4) Не предусмотрено дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению. 5) Не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 6) Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Информация по данному разделу представлена в таблицах 5.3 и 5.4.

Таблица 5.3 – Доля получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	77,9
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	19,7
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	76,3
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	5,4
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	22,0
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	12,8
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	60,2
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	2,8
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	67,2
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	90,6

Таблица 5.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

№	Параметры / показатели	ЦБС г. Шахты
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	78
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	76
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	5
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	22
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	13
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	60
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	3
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	67
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	91
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 100 баллов)	44

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов* в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть из параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров).

Вместе с тем, зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие значения по некоторым из этих параметров (таблицы 5.3-5.4).

Зафиксированы низкие значения по ряду параметров, а именно:

- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценка удовлетворенности – 2,8%; средняя оценка параметра – 3 балла);
- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценка удовлетворенности – 5,4%; средняя оценка параметра – 5 баллов);
- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценка удовлетворенности – 12,8%; средняя оценка параметра – 13 баллов);
- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценка удовлетворенности – 19,7%; средняя оценка параметра – 20 баллов);
- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценка удовлетворенности – 22,0%; средняя оценка параметра – 22 балла).

Зафиксированы средние и высокие значения по следующим параметрам:

- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оценка удовлетворенности – 60,2%; средняя оценка параметра – 60 баллов);
- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценка удовлетворенности – 67,2%; средняя оценка параметра – 67 баллов);
- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценка удовлетворенности – 76,3%; средняя оценка параметра – 76 баллов);

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценка удовлетворенности – 77,9%; средняя оценка параметра – 78 баллов);

- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценка удовлетворенности – 90,6%; средняя оценка параметра – 91 балл).

Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» представлены в таблице 5.5 и на рисунке 5.1.

Таблица 5.5 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
3	Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40	0,3	12,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	0,4	24,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	44	0,3	13,2
Всего по показателю 3, баллов				49

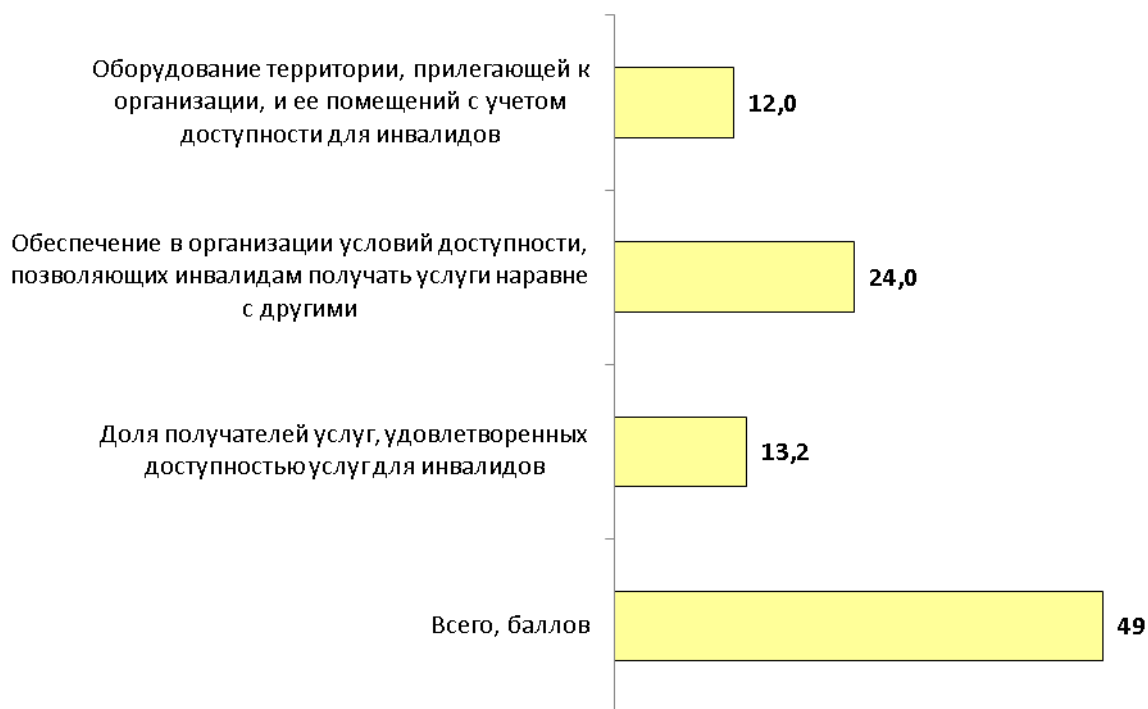


Рисунок 5.1 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

Анализ интегральных показателей в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что в отношении доступности услуг для инвалидов зафиксированные оценки параметров в основном находятся на среднем уровне:

- по показателю 3.1 – 12 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – 24 балла из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – 13,2 балла из 30 возможных.

Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 49 баллов из 100 возможных (рисунок 5.1).

6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организации культуры

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2).

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценка удовлетворенности – 99,8%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	%
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	100,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,8

Таблица 6.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих восприятие опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

№	Параметры / показатели	Баллы
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» представлены в таблице 6.3 и на рисунке 6.1.

Таблица 6.3 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
4	Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	100	0,4	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	0,4	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	0,2	20,0
Всего по показателю 4, баллов				100

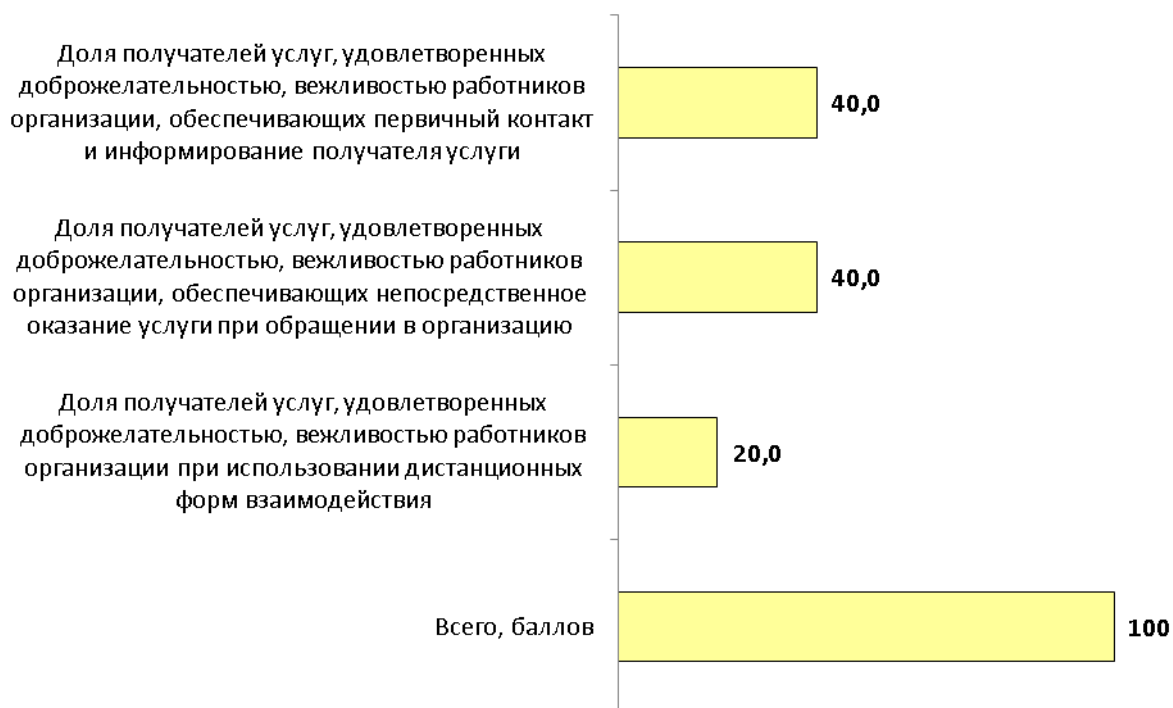


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

Анализ интегральных показателей МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников разброс оценок незначителен: доля удовлетворенных получателей услуг по всем перечисленным выше параметрам варьируется от 99,8% до 100,0%.

Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на максимальном уровне – 100 баллов (таблица 6.3, рисунок 6.1).

7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организацией культуры

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценка удовлетворенности – 97,2%; средняя оценка параметра – 97 баллов);
- удовлетворенность графиком работы организации (оценка удовлетворенности – 99,6%; средняя оценка параметра – 100 баллов);
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценка удовлетворенности – 99,8%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	%
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	97,2
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	99,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,8

Таблица 7.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» условиями оказания услуг, баллы

№	Параметры / показатели	Баллы
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	97
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100

Таблица 7.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?», %

№ п/п	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов	Затрудняюсь ответить
1	ЦБС г. Шахты	78,0	19,2	0,9	0,0	1,9

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.4 и на рисунке 7.1.

Таблица 7.4 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» условиями оказания услуг

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	97	0,3	29,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	0,2	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	0,5	50,0
Всего по показателю 5, баллов				99

Анализ интегральных показателей МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг разброс оценок незначителен: доля удовлетворенных получателей услуг по всем перечисленным выше параметрам варьируется от 97,2% до 99,8%.

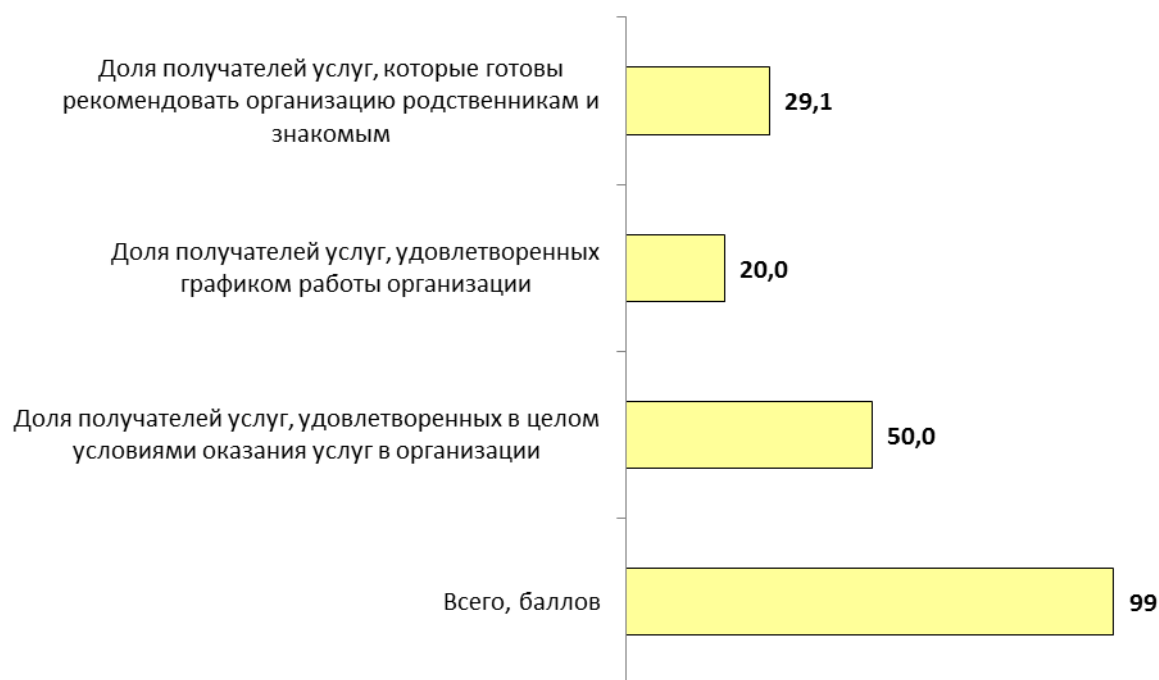


Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» условиями оказания услуг, баллы

Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на высоком уровне – 99 баллов (таблица 7.4, рисунок 7.1).

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг в основном на удовлетворительном уровне оценивают доступность в организации культуры услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» своим родственникам и знакомым.

8. Заключение

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

№	Параметры / показатели	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	27,3
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	40,0
	Итого по разделу 1	97
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	47,0
	Итого по разделу 2	97
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	13,2
	Итого по разделу 3	49

№	Параметры / показатели	МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система»
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы	
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0
	Итого по разделу 4	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	50,0
	Итого по разделу 5	99
	Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)	442
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)	88

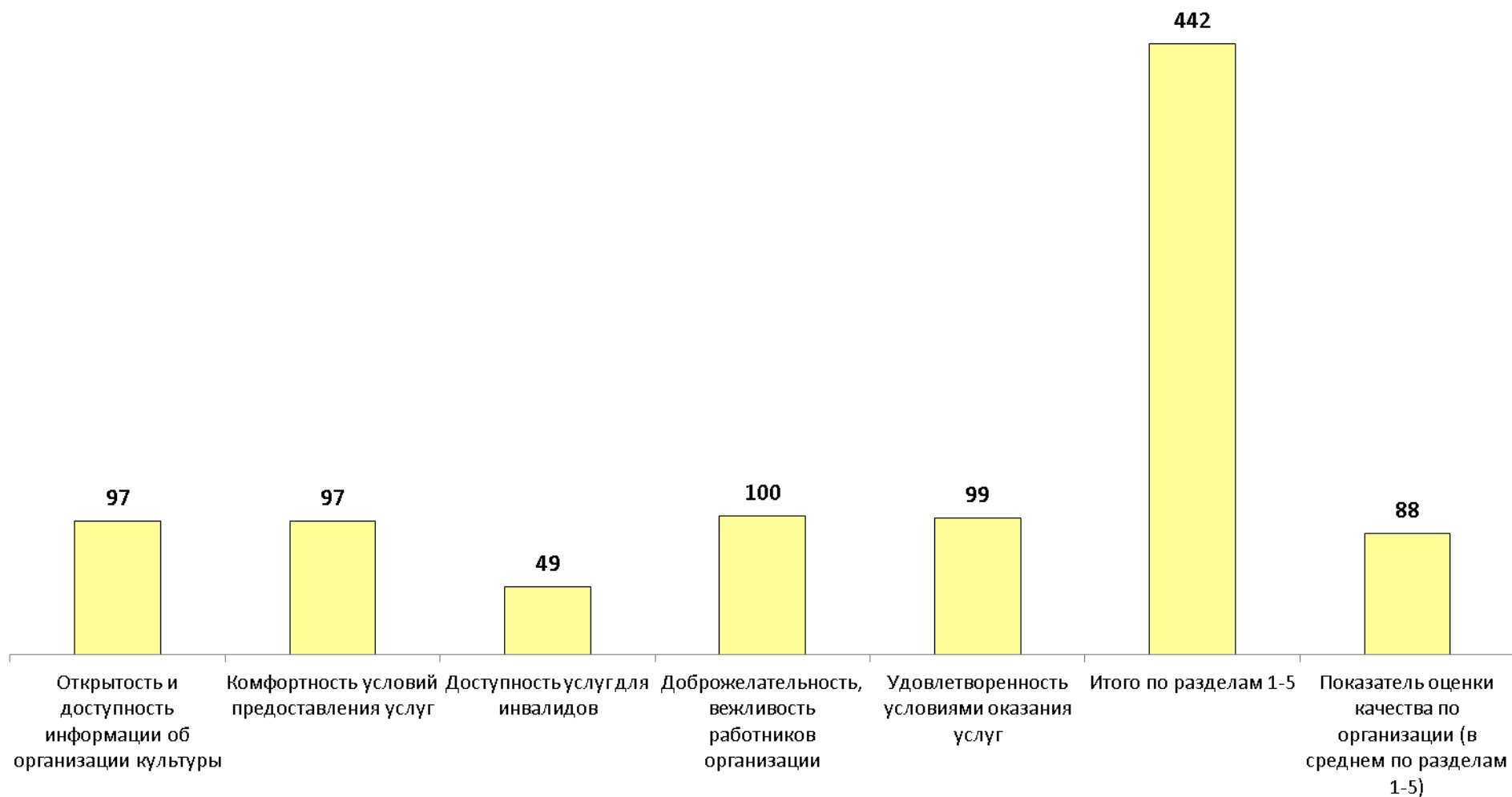


Рисунок 8.1 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система», баллы

9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

9.1 Выводы

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры г. Шахты «Централизованная библиотечная система» позволяют сделать следующие общие выводы:

1. По открытости и доступности информации об организации культуры:

1.1 Необходимо размещать на стендах организации копию решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, а также информацию о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период) и отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).

1.2 Необходимо размещать на стендах и на официальном сайте организации информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

1.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации о МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры по отношению к информационным стендам и официальному сайту организации:

а) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности – 99,6%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

б) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети

«Интернет» (оценка удовлетворенности – 98,9%; средняя оценка параметра – 99 баллов).

Таким образом, МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показало высокий результат по показателям данного раздела (97 баллов из 100 возможных).

2. По комфортности условий предоставления услуг:

2.1 Значения параметров по данному разделу (п. 2.1) демонстрируют отсутствие дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг.

2.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система».

2.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (оценка удовлетворенности – 95,7%; средняя оценка параметра – 96 баллов);

- удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценка удовлетворенности – 99,1%; средняя оценка параметра – 99 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценка удовлетворенности – 76,2%; средняя оценка параметра – 76 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценка удовлетворенности – 93,6%; средняя оценка параметра – 94 балла);

- удовлетворенность санитарным состоянием помещений организации (оценка удовлетворенности – 96,5%; средняя оценка параметра – 97 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги/доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценка удовлетворенности – 98,7%; средняя оценка параметра – 99 баллов).

Таким образом, МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показало отличный результат по показателям данного раздела (97 баллов из 100 возможных).

3. По доступности услуг для инвалидов:

3.1. По результатам мониторинга зафиксированы следующие недостатки (дефициты) МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» в обеспечении доступности услуг для инвалидов:

а) отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

б) не предусмотрено наличие сменных кресел-колясок;

в) отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

г) не предусмотрено дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

д) не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

е) отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система».

3.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть из параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Вместе с тем, зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие значения по некоторым из этих параметров. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 49 баллов из 100 возможных.

4. По доброжелательности, вежливости работников организации:

4.1 Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

4.2 Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на максимальном уровне – 100 баллов.

5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» в МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

5.2 Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на высоком уровне – 99 баллов.

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг:

- в основном на удовлетворительном уровне оценивают доступность в организации культуры услуг для инвалидов;

- на высоком уровне оценивают открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации;

- демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать МБУК г. Шахты «Централизованная библиотечная система» своим родственникам и знакомым.

9.2 Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

Администрации города Шахты Ростовской области, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию деятельности организации культуры:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителю организации культуры, принимавшей участие в проведении независимой оценки качества.

2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть размещение на сайте организации большего объема информации об организации культуры;

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организации культуры, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.

5) Руководителю организации культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать ее показатели при планировании работы организации.

Приложения

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация)

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации. Полученные по пп. 1.1.1-1.1.2 баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг информационных стендов организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1.2	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.; - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3</p>	<p>Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов.</p> <p>При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов.</p>
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)</p>			
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:</p>	<p>Коэффициент значимости показателя – 0,4</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации.</p> <p>Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа.</p> <p>Целое число = количество баллов.</p>
1.3.1	<p>на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>Баллы (от 0 до 100)</p>	<p>Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.</p>

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)			
Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
2 *	Комфортность условий предоставления услуг		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Мониторинг обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. За каждое комфортное условие для предоставления услуг присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 50)			
2.2	Время ожидания предоставления услуги		Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 50)			
Значение показателя 2 = 2.1 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
3	Доступность услуг для инвалидов		
3.1 **	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. За каждое условие доступности организации для инвалидов присваивается по 20 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4</p>	<p>Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>За каждое условие доступности, позволяющее получать образовательные услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов.</p> <p>При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов.</p>
<p style="text-align: center;">КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)</p>			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется средний % положительных ответов (вариант ответа – «Да») от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)			
Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
4 *	Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (<i>работники справочной, кассиры и прочее</i>) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)			
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб / предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)			
Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
5 *	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)			
Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
ИТОВОГОЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК СУММА ЗНАЧЕНИЙ ЧАСТНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РАЗДЕЛАМ 1-5			
ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЗУЛЬТАТ) ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК ЧАСТНОЕ ОТ ДЕЛЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА НА КОЛИЧЕСТВО РАЗДЕЛОВ (УКРУПНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) В ПРИМЕНЯЕМОЙ МЕТОДИКЕ (т. е., на 5). ***			

Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Примечания:

* Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

** Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия.

*** Результат округляется до целого числа.

Приложение 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
1) Полное наименование организации культуры	
2) Сокращенное наименование организации культуры	
3) Дата создания организации культуры	
4) Сведения об учредителе (учредителях)	
5) Учредительные документы:	
5.1) Копия устава;	
5.2) Копия свидетельства о государственной регистрации;	
5.3) Копия решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;	
5.4) Копия положения о филиалах и представительствах.	
6) Структура организации культуры (структура и органы управления организации культуры)	
7) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
8) Режим, график работы организации	
9) Контактные телефоны организации	
10) Адреса электронной почты организации	
11) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
12) Сведения о видах предоставляемых организацией культуры услуг	
13) Перечень оказываемых платных услуг	
14) Цены (тарифы) на платные услуги	
15) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
16) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год	
17) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
18) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии)	
19) Информация о планируемых мероприятиях	
20) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)	
21) Отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период)	
<i>Иная информация:</i>	
22) Информация о проведении независимой оценки качества:	
22.1) Планируемые сроки проведения независимой оценки качества;	

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
22.2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности;	
22.3) План по улучшению качества работы организации.	

Примечания:

1) Требования к объему информации о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (стендах, сайте), составлены в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2) Оценка по пп. 1-22 таблицы Приложения 2 выставляется по результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением до целого в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93,3% = 93 балла).