

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

ОТЧЕТ

**«Оказание услуг по сбору и обобщению информации,
получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры Кочубеевского
муниципального района**

Кочубеевское, 2019

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	6
Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций культуры.....	19
Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям	29
Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров	40
Глава 5. Систематизация выявленных проблем деятельности муниципальных организаций культуры Кочубеевского муниципального района	43
Заключение.....	45

Введение

Сфера культуры поставила в центр своей деятельности самого человека, как высшую общественную ценность, его интересы, потребности, сделав его участником созидательной культурной деятельности, а государство призвано лишь стимулировать самоорганизацию социокультурной деятельности и саморазвитие культуры посредством правовой, экономической, организационной поддержки культуры, а так же обеспечить создание соответствующей сегодняшнему дню инфраструктуры социокультурной сферы, условий для реализации духовных потребностей человека. Учреждения культуры всех форм собственности призваны направлять усилия на создание, развитие, распространение культуры, организацию содержательного общения, отдыха человека и восстановления его сил. Необходимо обеспечить распространение духовно-культурных ценностей, их активное творческое освоение людьми в сфере досуга в целях формирования гармонично развитой, творчески активной личности.

Инфраструктура социально-культурной сферы – это совокупность материальных, организационных, финансово-экономических, кадровых, информационно-методических и иных условий осуществления социально-культурной деятельности.

Социокультурная сфера охватывает разветвленную инфраструктуру образовательных, воспитательных, информационных, природоохранных, рекреационных и других государственных и общественных институтов.

Система организаций культурной сферы многослойна, разделена на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуроохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая

оценки качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере культуры – приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 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», от 30.10.2018 № 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности организаций культуры в рамках независимой оценки ООО «Витадини» руководствуется следующими нормативными актами:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-І «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Глава 1. Программа исследования

(описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кочубеевского муниципального района)

Термины и определения:

Выборка (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

Выборочный метод – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

Генеральная совокупность – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Задачи социологического исследования – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

Метод анкетирования – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

Невключенное наблюдение – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

Независимая оценка качества – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

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

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

Потребительский эксперимент – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

Программа исследования – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

Репрезентативность – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

Социальное исследование – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

Цель социального исследования – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о

государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений культуры Кочубеевского муниципального района деятельностью учреждений культуры Кочубеевского муниципального района в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений культуры Кочубеевского муниципального района в целом, а также показателя информационной открытости учреждений культуры Кочубеевского муниципального района будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (K_{yi}). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности.

Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$ – показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 0 >$ – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 100$ – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = < 0$ – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = -100$ – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения культуры Кочубеевского муниципального района в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Кочубеевского муниципального района включает четыре последовательных этапа:

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;
- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

Организационный этап

Перечень организаций культуры Кочубеевского муниципального района формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при администрации Кочубеевского городского округа.

Исходя из технического задания в текущем, 2019 году, определены организации культуры, указанные в таблице. Объем выборки составляет 870 респондентов. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, на бумажных носителях, планетах в формате офф-лайн,

так и онн-лайн, с использованием интернет-ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

**Перечень организаций культуры Кочубеевского муниципального района округа
для проведения исследования
(репрезентативный опрос получателей услуг)**

№ п/п	Наименование организации
Муниципальные организации культуры	
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"
3.	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"
4.	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры Кочубеевского муниципального района старше 18 лет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – получателей услуг организаций культуры, законных представителей получателей услуг организаций культуры.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, старше 18 лет, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Подготовительный этап

Формы для регистрации первичной информации

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
	Наличие информации о:		
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований		
14)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		

15	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
16	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
17	правилах внутреннего трудового распорядка		
18	коллективном договоре		
19	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
20	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
21	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
22	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		наличии	функционировании
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(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)

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.1 в Акте: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

Рабочая карта № 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 3.1 в Акте: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	

6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
----	--	--

Рабочая карта № 4
Анкета (опросник)
для проведения опроса граждан

1. Укажите организацию, которую Вы оцениваете?

☐ _____

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 4)

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

☐ да

☐ нет, так как _____

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 6)

5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

☐ да

☐ нет, так как _____

6. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством	

Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

7. Оцените своевременность оказания услуги

- ☐ своевременно
☐ не своевременно, так как _____

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

- ☐ да
☐ нет (переход к вопросу 10)

9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)*

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- ☐ да
☐ нет, так как _____

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- ☐ да
☐ нет, так как _____

12. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- ☐ да

☐ нет (переход к вопросу 14)

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)*

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

14. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

☐ да

☐ нет, так как _____

15. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

☐ да

☐ нет, так как _____

16. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

☐ да

☐ нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

Вопросы для интервью:

Предназначены для получателей и законных представителей получателей услуг организаций культуры

1. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации?

2. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг?

3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?

4. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?

5. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

6. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?

7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения)?

8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)?
9. Считаете ли Вы, что данную организацию можно посоветовать знакомым, родственникам, если вдруг им это понадобится?

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций культуры

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций культуры.

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1

«Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг	20%
доступность услуг для инвалидов	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	20%
удовлетворенность условиями оказания услуг	20%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
-------	------------	-----------------------	-----------------------	---

1.	Критерий "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 <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; 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)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			

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.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	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	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий	100 баллов	40%	40 баллов

	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <u><2></u>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

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)	100 баллов	40%	40 баллов
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)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <u><2></u>			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$П^m_i = (\sum П_{mij}) / J_i,$$

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

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

$П_{mij}$ – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– $П^1_1$ – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$П^1_1 = (П_{1.1.1} + П_{1.1.2}) / 2,$$

где $П_{1.1.1, 1.1.2} = \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\left(\frac{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right)} \times 100$;

– $П^1_2$ – значение показателя 1.2:

$$П^1_2 = П_{1.2.1},$$

где $П_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^1_3$ – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П^1_3 = (П_{1.3.1} + П_{1.3.2}) / 2,$$

где $П_{1.3.1} = \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right)} \times 100$;

$П_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

качеством, полнотой и доступностью информации о
деятельности организации, размещенной на сайтах в
сети «Интернет»

общее число опрошенных получателей услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

– Π^2_1 – значение показателя 2.1:

$$\Pi^2_1 = \Pi_{2.1.1},$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^2_2 – значение показателя 2.2:

$$\Pi^2_2 = \left(\frac{\Pi_{2.2.1} \times \text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– Π^3_1 – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где $\Pi_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^3_2 – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^3_3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \left(\frac{\Pi_{3.3.3} \times \text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

общее число опрошенных получателей услуг -
инвалидов

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– Π^4_1 – значение показателя 4.1:

$$\Pi^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

где $\Pi_{4.1.1} =$
$$\left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π^4_2 – значение показателя 4.2:

$$\Pi^4_2 = \Pi_{4.2.1},$$

где $\Pi_{4.2.1} =$
$$\left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π^4_3 – значение показателя 4.3:

$$\Pi^4_3 = \Pi_{4.3.1},$$

где $\Pi_{4.3.1} =$
$$\left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π^5_1 – значение показателя 5.1:

$$\Pi^5_1 = \Pi_{5.1.1},$$

где $\Pi_{5.1.1} =$
$$\left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\frac{\text{знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}$$

$$\Pi^5_2 = \Pi_{5.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π^5_3 – значение показателя 5.3:

$$\Pi^5_3 = \Pi_{5.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a^m_i \times \Pi^m_i = a^m_1 \times \Pi^m_1 + a^m_2 \times \Pi^m_2 + a^m_3 \times \Pi^m_3,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π^m_i – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a^m_i – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K^m_n = b^1 \times K^1_n + b^2 \times K^2_n + b^3 \times K^3_n + b^4 \times K^4_n + b^5 \times K^5_n,$$

где n – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;
 N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;
 m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 K^m_n – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;
 b^m – значимость m -го критерия.

ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям

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

1.1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации».

1.1.2. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

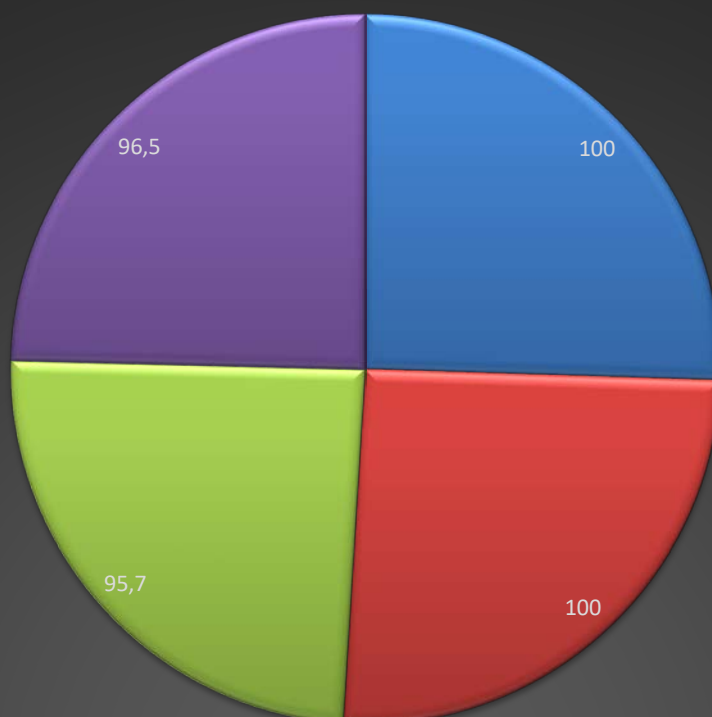
1.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель 1.1	Показатель 1.1.1	Показатель 1.1.2	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Показатель 1.3.1	Показатель 1.3.2	Итого по критерию
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"	100	100	100	30	100	100	100	100
2	Муниципальное учреждение	100	100	100	30	100	100	100	100

	е культуры "Кочубеев ский районный историко- краеведчес кий музей"								
3	Муниципа льное казенное учреждени е культуры Новодерев енского сельсовета "Культурн о- досуговое объединен ие"	91	90	92	30	96	97	96	95,7
4	Муниципа льное казенное учреждени е культуры Барсуковск ого сельсовета "Культурн о- досуговый центр"	91	90	92	30	98	98	98	96,5

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.



■ Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"

■ Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"

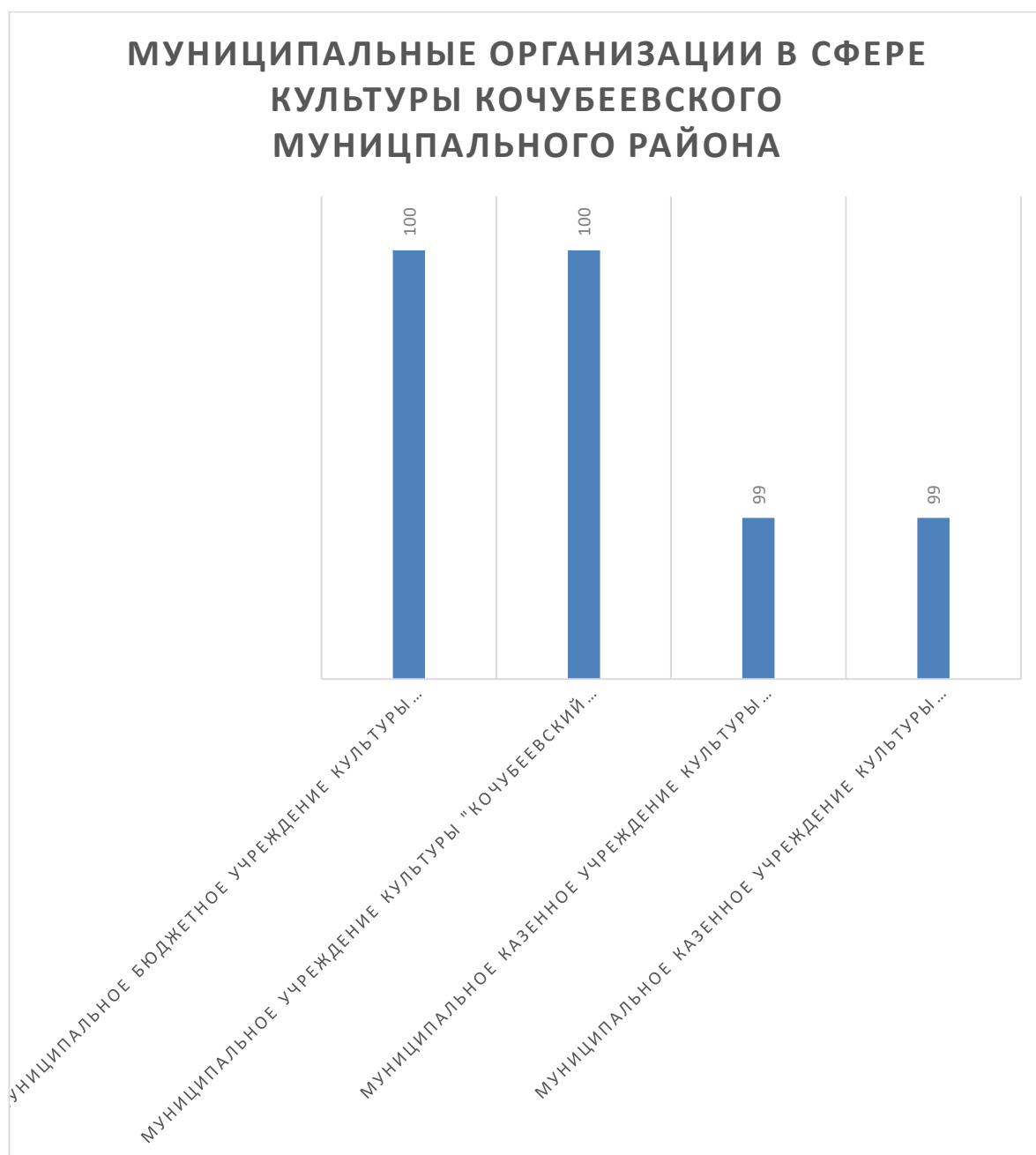
■ Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"

2.1 Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

2.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Итого по критерию
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"	100	100	100
2	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"	100	100	100
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"	100	98	99
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"	100	98	99



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

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

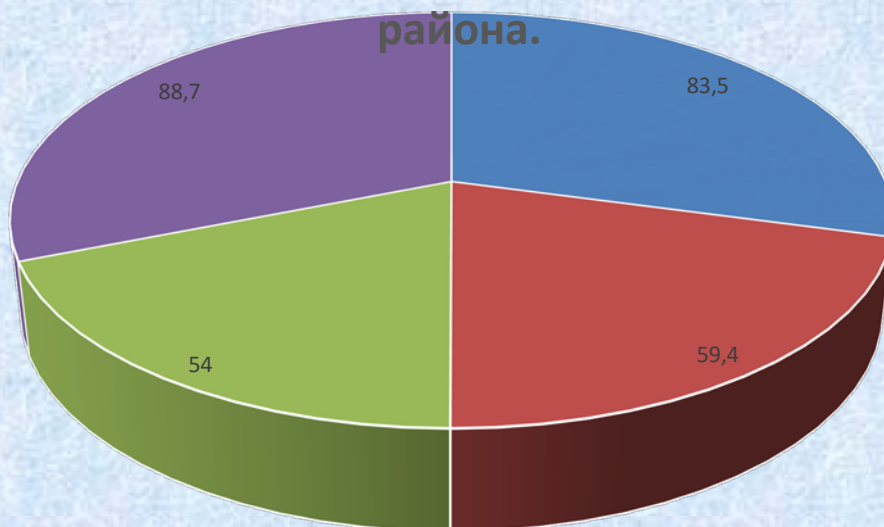
3.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по критерию
1	Муниципальное	60	100	85	83,5

	бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"				
2	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"	40	60	78	59,4
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"	60	60	40	54
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"	100	80	89	88,7

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.



■ Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"

■ Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"

4.1 Показатель «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»

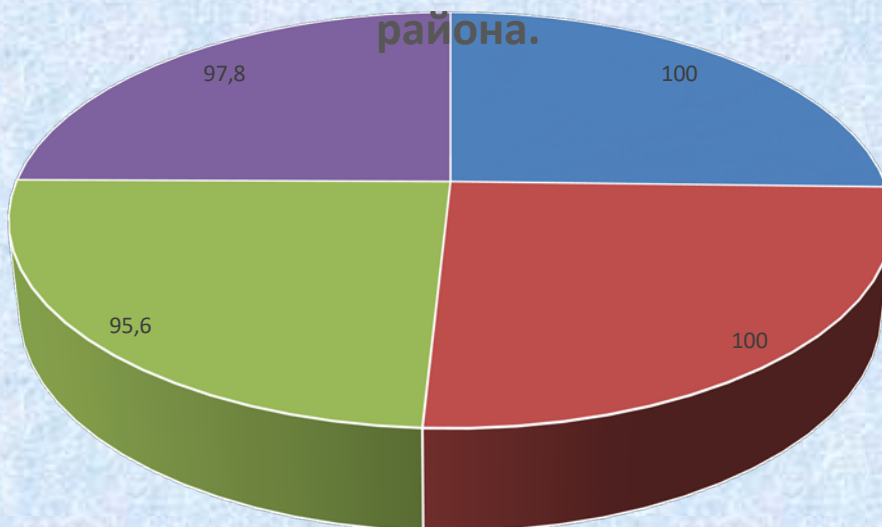
4.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

4.3 Показатель «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.))»

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по критерию
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"	100	100	100	100
2	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"	100	100	100	100
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"	96	95	96	95,6
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"	98	98	97	97,8

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.



■ Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"

■ Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"

5.1 Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

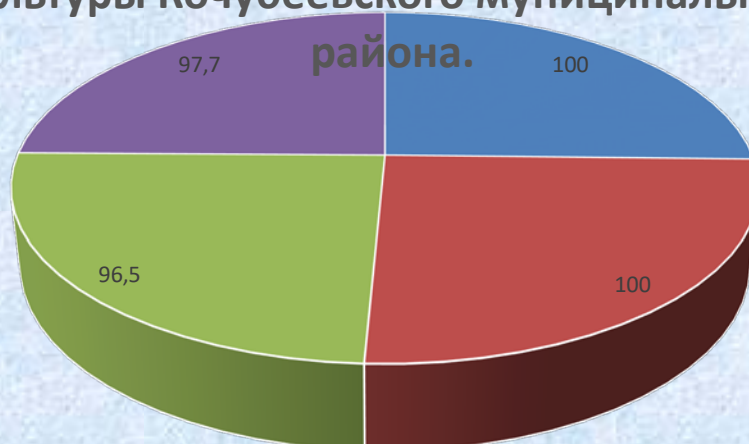
5.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации»

5.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по критерию
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"	100	100	100	100
2	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"	100	100	100	100
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"	97	97	96	96,5
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"	98	97	98	97,7

Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района.



■ Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"

■ Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"

■ Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"

Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

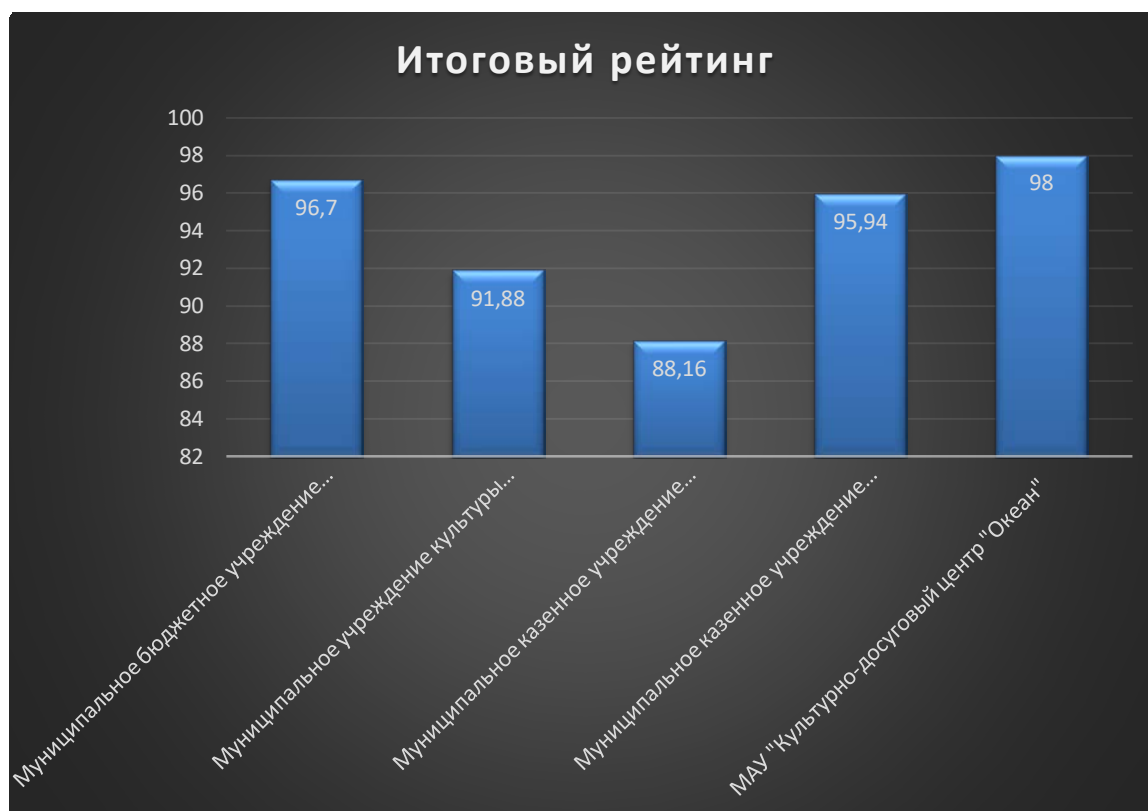
(Рейтинг организаций культуры Кочубеевского муниципального района по 1 форме (муниципальные) на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений.

Таблица рейтингов 1

	Муниципальные организации в сфере культуры Кочубеевского муниципального района	Рейтинг по группе показателей					
		открытость и доступность информации об организации социально й сферы	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"	100	100	83,5	100	100	96,7
2	Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"	100	100	59,4	100	100	91,88
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского сельсовета "Культурно-досуговое объединение"	95,7	99	54	95,6	96,5	88,16
4	Муниципальное казенное	96,5	99	88,7	97,8	97,7	95,94

учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"						
--	--	--	--	--	--	--



Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы государственных организаций культуры, подведомственных администрации Кочубеевского муниципального района в разрезе отдельных групп показателей являются:

- **по первой группе показателей:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"; Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"
- **по второй группе показателей:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"; Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"
- **по третьей группе показателей:** Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"
- **по четвертой группе показателей:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"; Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

- по пятой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское районное культурное объединение"; Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный историко-краеведческий музей"

Градация муниципальных организаций культуры Кочубеевского муниципального района

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	4	93,17 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	
Среднее значение	-		93,17 %

Организации культуры (муниципальные) должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания услуг, в нее вошли 4 муниципальных организаций культуры. Вторая, третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая комфортность условий предоставления услуг. Фактическая оценка по данным группам показателей составила 99,5 % по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 71,4 % по сравнению с нормативными значениями.

**Глава 5. Систематизация выявленных проблем деятельности
государственных и муниципальных организаций культуры
Кочубеевского муниципального района**

**Провести мероприятия следующим организациям по исправлению
показателей, по которым зафиксированы отрицательные значения.**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кочубеевское
районное культурное объединение"**

№ п/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- приобрести сменные кресла-коляски; - оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение; - организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Муниципальное учреждение культуры "Кочубеевский районный
историко-краеведческий музей"**

№ п/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- оборудовать входные группы пандусами; - приобрести сменные кресла-коляски; - оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение; - оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению; - оформить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Муниципальное казенное учреждение культуры Новодеревенского
сельсовета "Культурно-досуговое объединение"**

№ п/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	- приобрести сменные кресла-коляски; - оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение; - оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению;

		- оформить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
--	--	--

Муниципальное казенное учреждение культуры Барсуковского сельсовета "Культурно-досуговый центр"

№ п/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- приобрести сменные кресла-коляски; - оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение; - организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Кочубеевского муниципального района выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг муниципальными организациями культуры Кочубеевского муниципального района.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными и муниципальными организациями культуры Кочубеевского муниципального района. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа муниципальных организаций культуры Кочубеевского муниципального района.