



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 МУНИЦИПАЛЬНЫМИ  
БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
АКСАЙСКОГО РАЙОНА  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры .....	13
2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры.....	14
3. Показатели открытости и доступности информации об организациях культуры.....	16
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг .....	24
5. Показатели доступности услуг для инвалидов .....	30
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры.....	39
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры.....	43
8. Заключение .....	48
9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.....	51
Приложения .....	60

## **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 марте-апреле 2022 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).

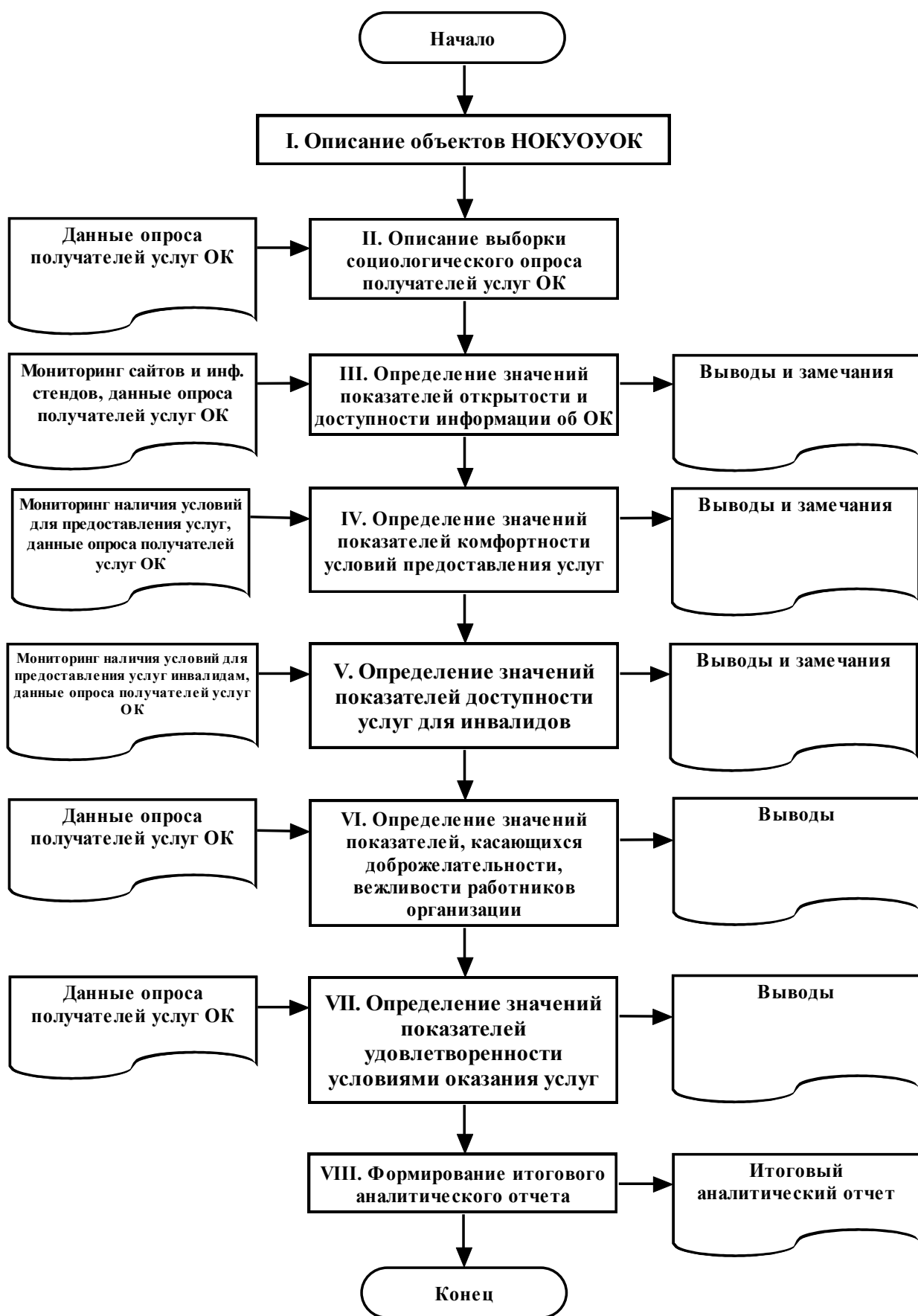


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

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 муниципальными бюджетными учреждениями культуры Аксайского района 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 объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организациях культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организации культуры Аксайского района Ростовской области, участвовавший в НОКУОУОК

<b>№</b>	<b>Организация культуры</b>	<b>Краткое наименование (для рисунков и таблиц)</b>
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Аксайского района «Межпоселенческая центральная библиотека имени М.А. Шолохова»	МБУК АР «МЦБ»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Аксайского района «Районный дом культуры «Факел»	МБУК АР «РДК «Факел»

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в двух организациях культуры Аксайского района Ростовской области.

## 2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры

В опросе приняли участие 812 получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Аксайского района Ростовской области. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Аксайского района Ростовской области, человек

№	Организации культуры	Количество активных получателей услуг в 2021 году	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
1	МБУК АР «МЦБ»	11 268	390	56
2	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»	106 354	422	56
	<b>Итого</b>	<b>117622</b>	<b>812</b>	<b>112</b>

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», %

№	Организации культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК АР «МЦБ»	41,4	58,6	100,0
2	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»	30,6	69,4	100,0

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

№	Организации культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 лет и старше	
1	МБУК АР «МЦБ»	21,8	18,5	18,7	19,2	21,8	100,0
2	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»	7,8	24,4	23,2	24,9	19,7	100,0

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

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организациях культуры, размещенной на официальном сайте организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях организаций;

- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;

- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;

- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организаций культуры;

- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

### **3. Показатели открытости и доступности информации об организациях 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 организаций культуры Аксайского района Ростовской области, 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 2020 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 организаций культуры Аксайского района Ростовской области, 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 организаций культуры Аксайского района Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами  
(по состоянию на март - апрель 2022 года), баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
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;	100	100
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	100
	<b>В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Проведен мониторинг обеспечения на официальных сайтах организаций культуры Аксайского района Ростовской области 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 официальных сайтах организаций культуры Аксайского района Ростовской области наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Результаты мониторинга обеспечения официальных сайтах организаций культуры Аксайского района Ростовской области наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на март-апрель 2022 года), баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
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
1.2.2	электронной почты;	1	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;	1	1
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	0	0
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	1	0
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0	0
	<b>Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
	<b>Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

Значения параметров по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» демонстрируют отсутствие в анализируемых организациях дефицитов:

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы». Несмотря на то, что у проанализированных организаций культуры на сайте имеется справочная информация, обращенная к потребителям услуг, необходимо, на наш взгляд, оформить ее в виде отдельного раздела (подраздела) «Часто задаваемые вопросы»;

2) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Ответственные специалисты организаций культуры могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* об организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности – от 99,1% до 100,0%; средние оценка параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности – от 99,5% до 100,0%; средние оценка параметра – 100 баллов).

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, %

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:		
1.3.1	на информационных стендах;	100,0	99,1
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0	99,5

Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:		
1.3.1	на информационных стендах;	100,0	99,0
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0	100,0
	<b>В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Интегральные показатели*, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры Аксайского района Ростовской области, представлены в таблице 3.6 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.6 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры Аксайского района Ростовской области

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	100
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	90
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100	100
<b>с учетом коэффициентов значимости:</b>			
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)	30,0	30,0
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (коэффициент значимости показателя – 0,3)	30,0	27,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0
<b>Всего по пп. 1.1-1.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)</b>		<b>100</b>	<b>97</b>

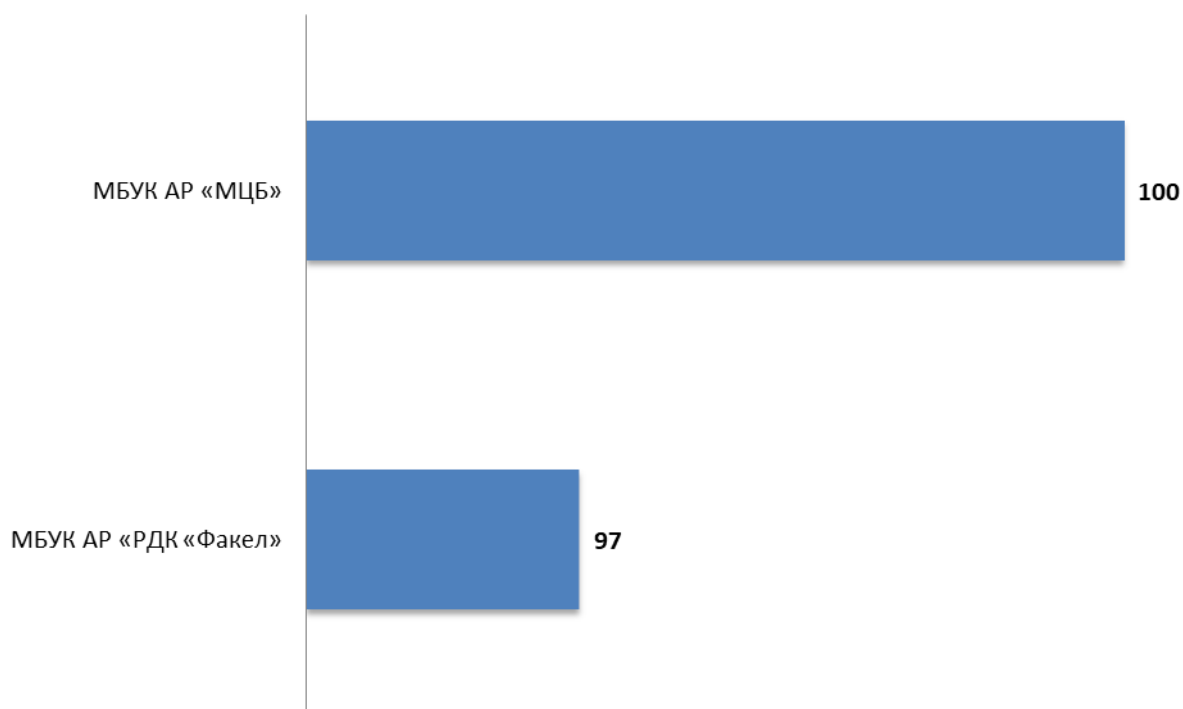


Рисунок 3.1 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей организаций культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – от 27 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 97 до 100 баллов из 100 возможных).

#### 4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Аксайского района Ростовской области комфортных условий предоставления услуг представлены в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Аксайского района Ростовской области комфортных условий предоставления услуг.

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие	
		МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:		
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	1	1
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1	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	1
	<b>Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
	<b>Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области.



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

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты в целом высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 4.2-4.3):

- удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности – от 99,8% до 100,0%; средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 48,8% до 82,1%, средние оценки параметра – от 49 до 82 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 82,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 83 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 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.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 96,2% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов).

Таблица 4.2 – Доля получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:		
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	100,0	100,0
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100,0	99,8
2.3.3	доступностью питьевой воды;	82,1	48,8
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100,0	82,6
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	100,0	100,0
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.).	100,0	96,2

Таблица 4.3 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:		
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	100	100
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100	100
2.3.3	доступностью питьевой воды;	82	49
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	83
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	100	100
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.).	100	96
	<b>В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)</b>	<b>97</b>	<b>88</b>

*Интегральные показатели*, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, представлены в таблице 4.4 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.4 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	97	88
<b>с учетом коэффициентов значимости:</b>			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	48,5	44,0
<b>Всего по пп. 2.1-2.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)</b>		<b>99</b>	<b>94</b>

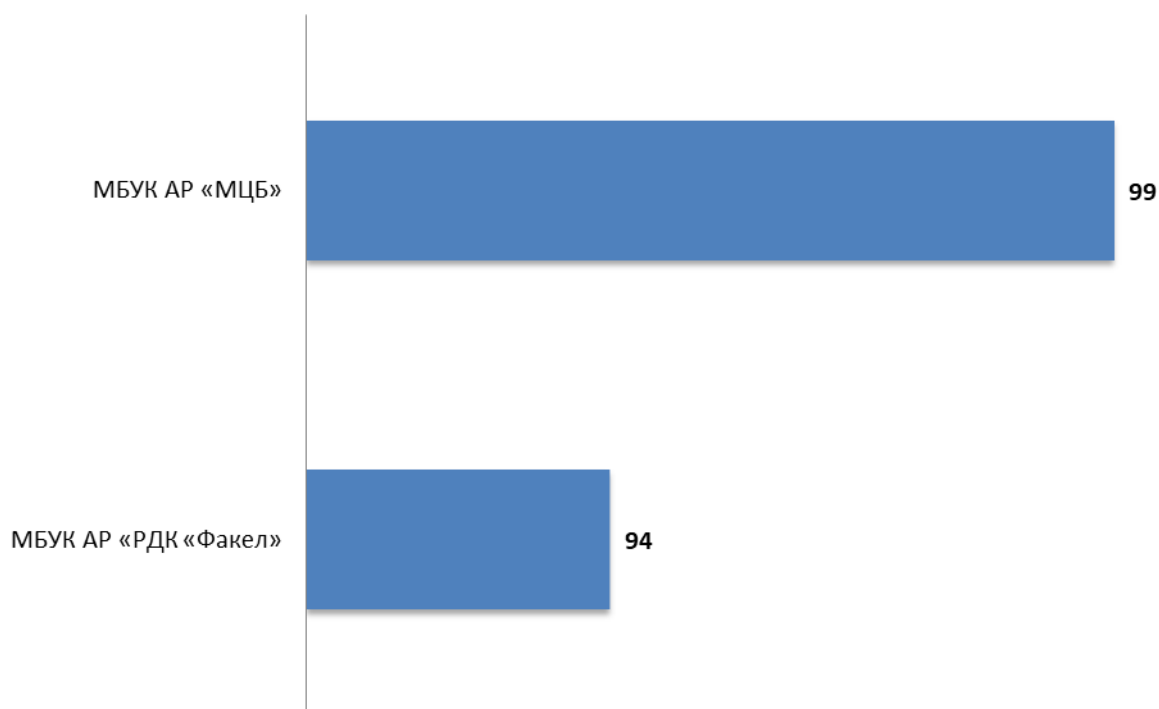


Рисунок 4.1 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей организаций культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;
- по показателю 2.3 – от 44 до 48,5 балла из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 94 до 99 баллов из 100 возможных).

## **5. Показатели доступности услуг для инвалидов**

Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Аксайского района Ростовской области доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 5.1.

В таблице 5.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры Аксайского района Ростовской области в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Аксайского района Ростовской области доступности услуг для инвалидов

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие	
		МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>3</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
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	1
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	1
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	1
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0	0
	<b>Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
	<b>Итого по п. 3.1, баллов (максимум – 100 баллов)</b>	<b>80</b>	<b>60</b>
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;	1	0
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0
3.2.4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1
3.2.5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	1
3.2.6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	1
	<b>Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
	<b>Итого по п. 3.2, баллов (максимум – 100 баллов)</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

Таблица 5.2 – Дефициты организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов

№	Организации культуры	Дефициты
1	МБУК АР «МЦБ»	1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 2) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»	1) Отсутствие сменных кресел-колясок. 2) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 3) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 4) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Сформулируем общие выводы к таблице 5.2 применительно к анализируемым организациям культуры Аксайского района Ростовской области:

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Информация по данному разделу представлена в таблицах 5.3 и 5.4.

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов* в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Наблюдается значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие и нулевые значения по ряду параметров (таблицы 5.3-5.4):

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 89,3 до 96,4%; средние оценки параметра – от 89 до 96 баллов);

- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 53,6% до 96,4%; средние оценки параметра – от 54 до 96 баллов);

- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 26,8% до 42,9%; средние оценки параметра – от 27 до 43 баллов);

- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценки удовлетворенности – 0,0%; средние оценки параметра – 0 баллов);

- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценки удовлетворенности

изменяются в пределах от 3,6% до 16,1%; средние оценки параметра – от 4 до 16 баллов);

- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 23,2% до 55,4%; средние оценки параметра – от 23 до 55 баллов);

- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,2% до 100,0%; средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 0,0% до 7,1%; средние оценки параметра – от 0 до 7 баллов);

- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 42,9% до 53,6%; средние оценки параметра – от 43 до 54 баллов);

- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 44,6% до 100%; средние оценки параметра – от 45 до 100 баллов).

*Интегральные показатели*, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, представлены в таблице 5.5 и на рисунке 5.1.

Таблица 5.3 – Доля получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>3</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:		
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	89,3	96,4
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	53,6	96,4
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	26,8	42,9
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	0,0	0,0
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	16,1	3,6
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	55,4	23,2
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100,0	98,2
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	7,1	0,0
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	53,6	42,9
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100,0	44,6

Таблица 5.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
3	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:		
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	89	96
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	54	96
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	27	43
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	0	0
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	16	4
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	55	23
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100	98
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	7	0
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	54	43
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100	45
	<b>В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 100 баллов)</b>	<b>50</b>	<b>45</b>

Таблица 5.5 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>3</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	50	45
<b>с учетом коэффициентов значимости:</b>			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (коэффициент значимости показателя – 0,3)	24,0	18,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	32,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) (коэффициент значимости показателя – 0,3)	15,0	13,5
<b>Всего по пп. 3.1-3.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)</b>		<b>79</b>	<b>64</b>

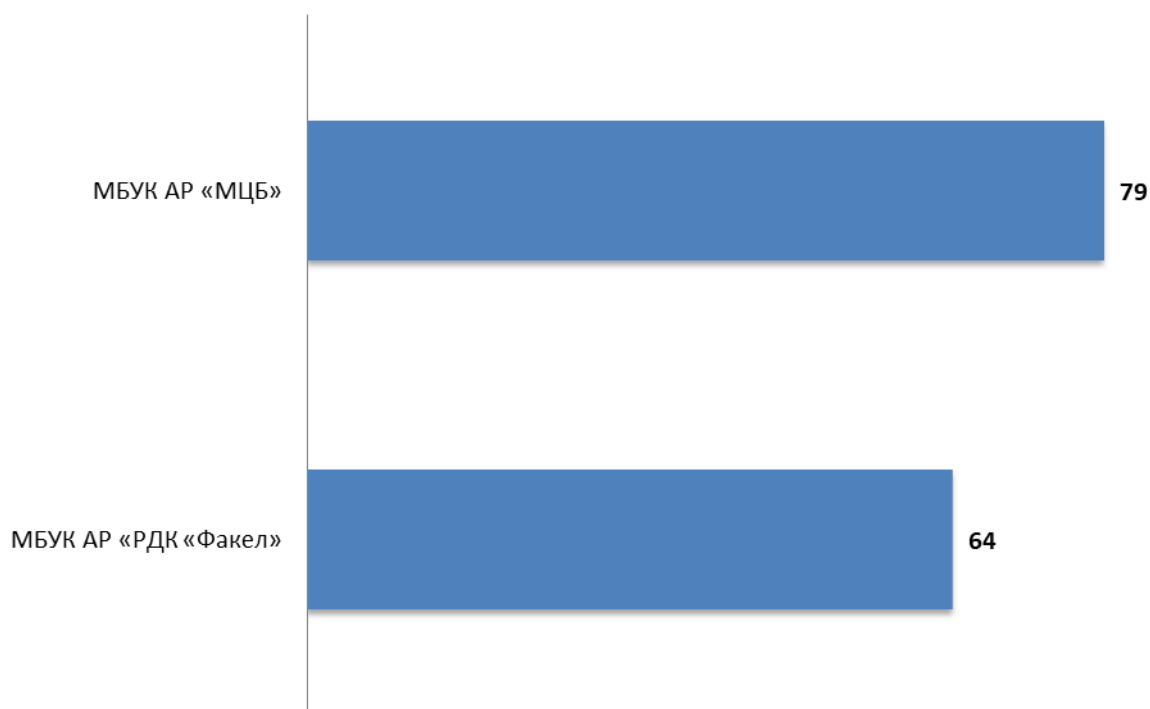


Рисунок 5.1 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении доступности услуг для инвалидов, зафиксированные оценки параметров находятся как на высоком, так и на удовлетворительном уровне:

- по показателю 3.1 – от 18 до 24 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 32 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 13,5 до 15 баллов из 30 возможных;

*Интегральные оценки* по данному набору параметров зафиксированы на уровне от 64 до 79 баллов из 100 возможных (рисунок 5.1).

## **6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры**

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* организаций культуры Аксайского района Ростовской области 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 (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

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

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

*Интегральные показатели* восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Аксайского района Ростовской области представлены в таблице 6.3 и на рисунке 6.1.

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
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	100,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	100,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	100,0

Таблица 6.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
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	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100



Таблица 6.3 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Аксайского района Ростовской области

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
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	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100
<b>с учетом коэффициентов значимости:</b>			
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 (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0	20,0
<b>Всего по пп. 4.1-4.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

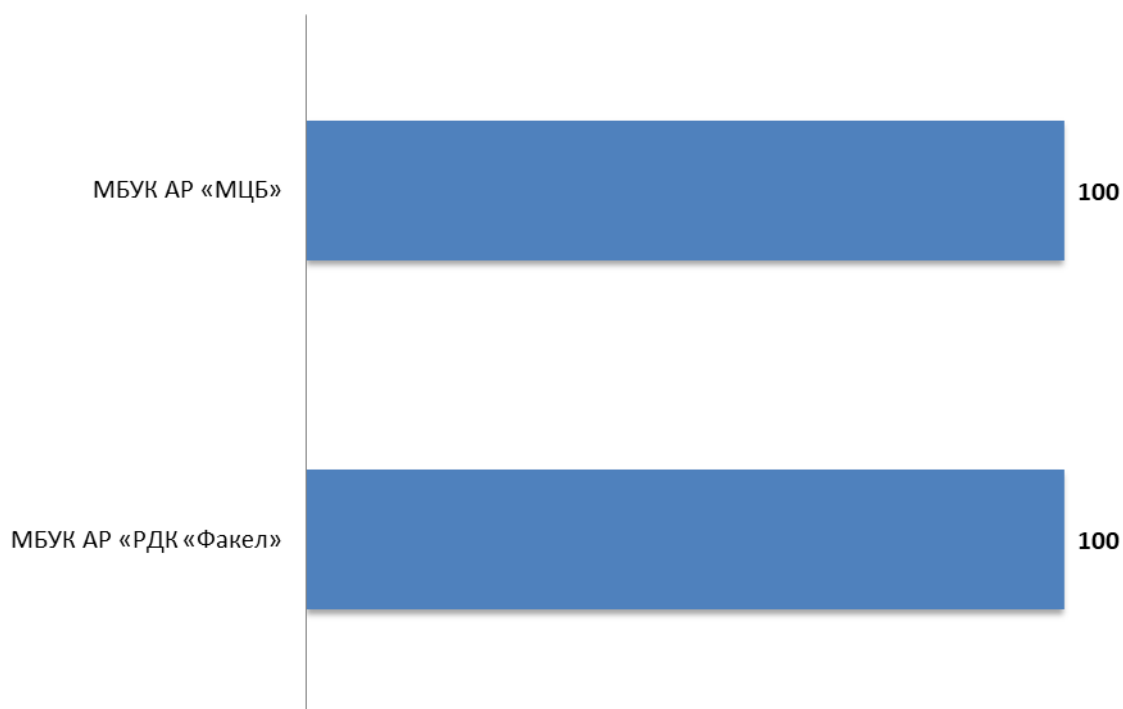


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Аксайского района Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (100 баллов из 100 возможных) (таблица 6.3, рисунок 6.1).

## **7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры**

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Аксайского района Ростовской области 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 (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,1% до 99,2%, средние оценки параметра – от 97 до 99 баллов);

- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,8% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

*Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.4 и на рисунке 7.1.*

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области, удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99,2	97,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100,0	99,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0	100,0

Таблица 7.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг организаций Аксайского района Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99	97
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100

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

№ п/п	Организации культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов	Затрудняюсь ответить
1	МБУК АР «МЦБ»	72,6	26,6	0,3	0,0	0,5
2	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»	47,6	49,5	1,4	0,0	1,5

Таблица 7.4 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области условиями оказания услуг

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99	97
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100
<b>с учетом коэффициентов значимости:</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (коэффициент значимости показателя – 0,3)	29,7	29,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0	50,0
<b>Всего по пп. 5.1-5.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)</b>		<b>100</b>	<b>99</b>

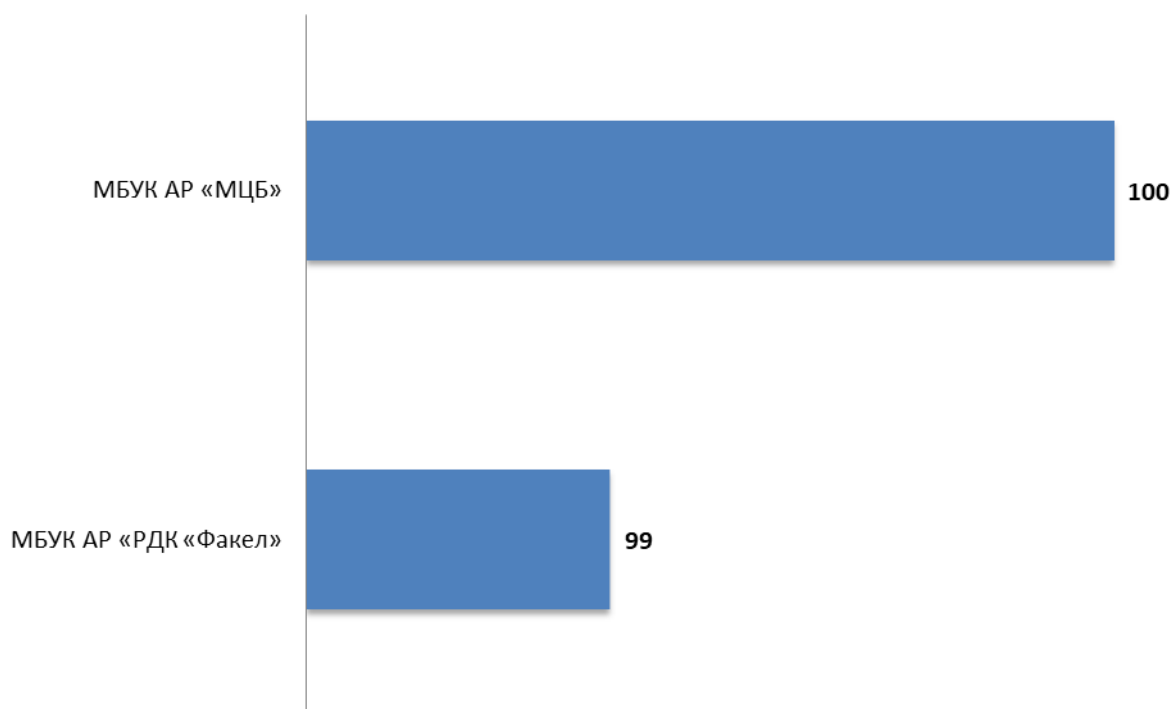


Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 29,1 до 29,7 балла из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг:

- высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг;

- на удовлетворительном уровне оценивают доступность услуг для инвалидов;

- на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций;

- демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые культуры Аксайского района Ростовской области своим родственникам и знакомым.

## 8. Заключение

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

№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы</b>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30,0	30,0
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0	27,0
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	40,0
	<b>Итого по разделу 1</b>	<b>100</b>	<b>97</b>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг, баллы</b>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50,0	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	48,5	44,0
	<b>Итого по разделу 2</b>	<b>99</b>	<b>94</b>
<b>3</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов, баллы</b>		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24,0	18,0



№	Параметры / показатели	МБУК АР «МЦБ»	МБУК АР «РДК «ФАКЕЛ»
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0	32,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	15,0	13,5
<b>Итого по разделу 3</b>		<b>79</b>	<b>64</b>
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы</b>		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	40,0	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,0	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0	20,0
<b>Итого по разделу 4</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы</b>		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,7	29,1
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	50,0	50,0
<b>Итого по разделу 5</b>		<b>100</b>	<b>99</b>
<b>Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)</b>		<b>478</b>	<b>454</b>
<b>Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)</b>		<b>96</b>	<b>91</b>

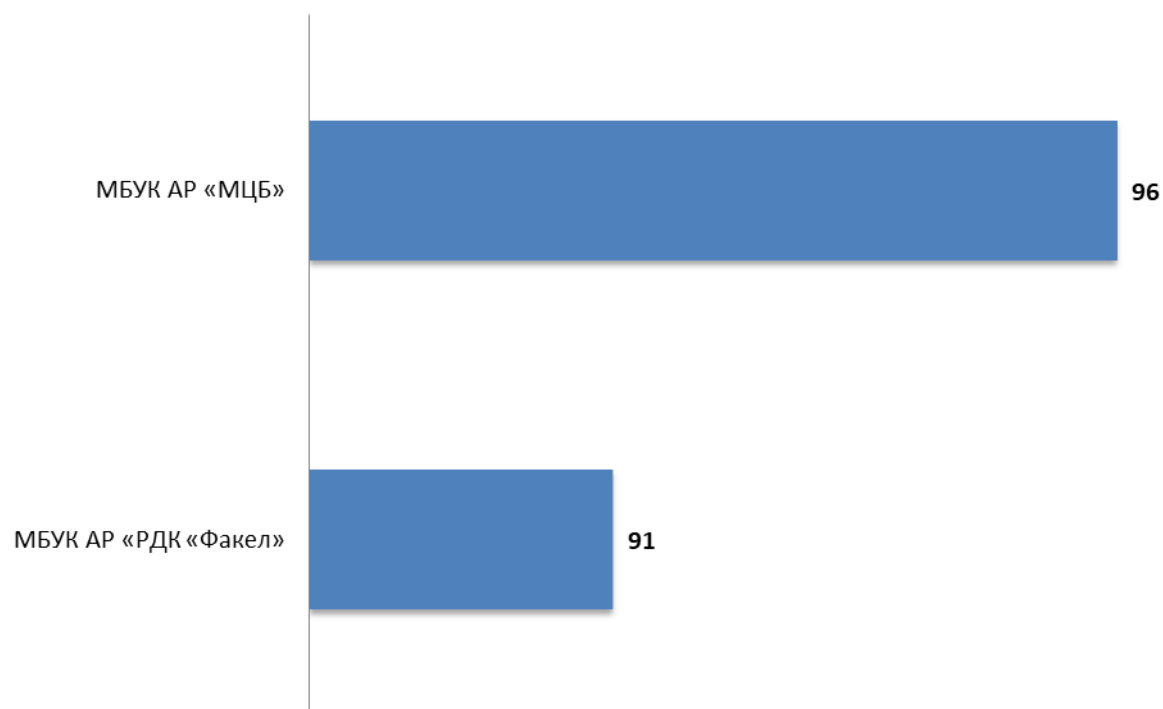


Рисунок 8.1 – Показатели оценки качества по организациям культуры Аксайского района Ростовской области, характеризующие качество условий оказания услуг, баллы

## **9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры**

### **9.1 Выводы**

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Аксайского района Ростовской области позволяют сделать следующие общие выводы:

#### **1. По открытости и доступности информации об организации культуры:**

1.1 На официальных сайтах организаций культуры часто отсутствуют функционирующие способы осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1) Отсутствует раздел / документ «Часто задаваемые вопросы». Несмотря на то, что у проанализированных организаций культуры на сайте имеется справочная информация, обращенная к потребителям услуг, необходимо, на наш взгляд, оформить ее в виде отдельного раздела (подраздела) «Часто задаваемые вопросы».

2) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности анализируемых организаций, размещенной на информационных стендах и на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации об организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают

изучаемые параметры применительно к информационным стендам (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности – от 99,1% до 100,0%; средняя оценка параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности – от 99,5% до 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

1.4 Анализ интегральных показателей организаций культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – от 27 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 97 до 100 баллов из 100 возможных).

## **2. По комфортности условий предоставления услуг:**

2.1 Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие в анализируемых организациях 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 организациях культуры Аксайского района Ростовской области.

2.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты в целом высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности – от 99,8% до 100,0%; средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 48,8% до 82,1%, средние оценки параметра – от 49 до 82 баллов);

- удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 82,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 83 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 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.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 96,2% до 100,0%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов).

2.4 Анализ интегральных показателей организаций культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях

культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;
- по показателю 2.3 – от 44 до 48,5 балла из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 94 до 99 баллов из 100 возможных).

### **3. По доступности услуг для инвалидов:**

3.1 По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области.

3.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Наблюдается значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также

зафиксированы низкие и нулевые значения по ряду параметров (см. таблицы 5.3-5.4).

3.4 Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении доступности услуг для инвалидов, зафиксированные оценки параметров находятся как на высоком, так и на удовлетворительном уровне:

- по показателю 3.1 – от 18 до 24 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 32 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 13,5 до 15 баллов из 30 возможных;

Интегральные оценки по данному набору параметров зафиксированы на уровне от 64 до 79 баллов из 100 возможных.

#### **4. По доброжелательности, вежливости работников организации:**

4.1 Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников организаций культуры Аксайского района Ростовской области 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 (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

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

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

4.2 Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (100 баллов из 100 возможных).

## **5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:**

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Аксайского района Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,1% до 99,2%, средние оценки параметра – от 97 до 99 баллов);

- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,8% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности – 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

5.2 Анализ интегральных показателей в организациях культуры Аксайского района Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:



- по показателю 5.1 – от 29,1 до 29,7 балла из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Аксайского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг:

- высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг;
- на удовлетворительном уровне оценивают доступность услуг для инвалидов;
- на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций;
- демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые культуры Аксайского района Ростовской области своим родственникам и знакомым.

## **9.2 Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры**

Администрации Аксайского района Ростовской области, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителям организаций культуры, принимавшим участие в проведении независимой оценки качества.

2) Каждой организации культуры, участвовавшей в НОКУОУОК, подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

- повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

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 организаций культуры Аксайского района Ростовской области, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данных организаций.

5) Направить информацию о выявленных типовых недостатках в подведомственные организации культуры, не участвовавшие в исследовании, с требованием к установленному сроку провести проверку, модернизацию и актуализацию официальных сайтов организаций культуры, принять меры по другим проблемным вопросам, выявленным в настоящем исследовании, с предоставлением отчетов.

б) Руководителям подведомственных организаций культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать её 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
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
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"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;</li> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<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><b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)</b></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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)</b>			
<b>Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</b>			
<b>2 *</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		
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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 50)</b>			
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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 50)</b>			
<b>Значение показателя 2 = 2.1 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</b>			
<b>3</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)</b>			

№ 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"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<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. За каждое условие доступности, позволяющее получать услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов. 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)			
<b>Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</b>			
4 *	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( <i>работники справочной, кассеры 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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)</b>			
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.
<b>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)</b>			
<b>Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</b>			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
<b>5 *</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
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)			
<b>Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</b>			
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**

<b>Перечень информации</b>	<b>1 – Наличие, 0 – Отсутствие</b>
<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).