



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**бюджетным учреждением культуры
Тюкалинского муниципального района
Омской области**

Ректор АНПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ



В.И. Гам

« 12 » сентября 2022 г.

ОМСК - 2022

Независимая оценка качества условий оказания услуг

Администрация ТЮКАЛИНСКОГО муниципального района Омской области		
Входящий №		
19	09	2022 г.



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	6
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	8
3. Организация и методика проведения независимой оценки	10
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	10
3.2. Методика анализа данных и порядок расчет	12
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	16
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	19
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	20
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	25
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	29
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	32
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	35
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг	38
6. Рекомендации по улучшению качества работы	39
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	41
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	44
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	47
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2	52
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	54
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	57
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	58
Приложение 8. Список экспертов	59



ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг бюджетным учреждением культуры проведена в рамках муниципального контракта № 34 от 1 августа 2022 года, который был заключен между Администрацией Тюкалинского муниципального района Омской области и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы и полностью отвечает рекомендуемым требованиям к данным организациям, а именно:

- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанный с предметом контракта, деловая репутация, достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);



- опыт деятельности, связанной с предметом контракта, составляет шесть лет;

- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры по трем основным направлениям:

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

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) потребителями услуг в целях выбора места получения услуг в сфере культуры;

- б) организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях:

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- в) заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- г) коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры;

- д) федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях:

- принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры;



- проведения конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов;
- в качестве механизма вовлечения представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы, выявления положительных тенденций в развитии бюджетной организации культуры, а также определения рисков и путей их минимизации.

Объект исследования: деятельность бюджетного учреждения, осуществляющего деятельность в сфере культуры.

Предмет: качество условий оказания услуг бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

Проведение независимой оценки включает решение следующих задач:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

- получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;

- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг;

- обобщение полученных результатов;
- систематизация выявленных проблем деятельности организации, подготовка отчета по итогам сбора и обобщения информации.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры используются:

- а) данные официального сайта организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

- б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности организаций культуры, полученная с их официальных сайтов;
- в) данные социологического опроса потребителей услуг организаций культуры.

Итоговый отчет содержит:

- а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещениях указанных учреждений;
- в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах) и значения показателя оценки качества по учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;
- д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.



2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1);
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 658 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета индикаторов, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а



также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

– Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны культуры, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и обобщения данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайты организаций культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официального сайта организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; методическим рекомендациям «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

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

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1. Открытость и доступность информации организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
	1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277
	1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1.	Изучение комфортности условий в организации
	2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1)
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
	3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
	3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1)
4. Доброжелательность, вежливость	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда

работников организаций культуры		России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1)
	4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1)
	4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1)
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1)
	5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1)
	5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1)

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации исключают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете ExcelMicrosoftOffice

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *.xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования организаций в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_2^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5 \quad (2)$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

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

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась в августе-сентябре 2022 года. В независимой оценке участвовало 1 учреждение. Общие данные организации культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждение культуры, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы независимая оценка качества условий оказания услуг учреждением культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

Наименование учреждения	Адрес учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Руководитель учреждения (контакты)
Муниципальное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	Омская область, г. Тюкалинск, ул. Ленина, д.30	tukalinsklib.ru	https://bus.gov.ru/	tukalinkalib@mail.ru	Сугоняк Татьяна Владимировна

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

Таблица 3. Тип организаций

Тип организаций культуры	Количество организаций культуры
Библиотеки	1
Всего	1

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
- контент-анализ официального сайта учреждений, информационных стендов в помещении организаций, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

Организация культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»			
Муж/доля	222/ 34%			
Жен/доля	428/ 66%			
Родители/законные представители	21			
Обучающиеся старше 14 лет	629			
Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
	312/ 48%	259/ 40%	69/ 11%	10/ 1%

Анализ данных показывает, что в основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организацию несколько раз в месяц либо один раз в месяц. Репрезентативность выборки также демонстрирует высокую активность потребителей услуг школьного возраста. Эта категория составила 97% заполнивших анкеты. Эксперты не считают такую репрезентативность корректной, поскольку ставят под сомнение объективность замечаний и рекомендаций, высказанных подростками.

Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	650

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

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя);

«0,5 или +/-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но содержит неполную информацию.

Результаты мониторинга сайта муниципальных учреждений культуры представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальных сайтов организаций культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

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

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

$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

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

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации

социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Для вычисления показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

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

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

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

Для расчета показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

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

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

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

$\Pi_{\text{инф-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1):

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

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1.
Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
Муниципальное учреждение культуры городского округа	29,375	30	40,00	99,38

Муниципальное учреждение культуры Муниципальное учреждение культуры Муниципальное учреждение культуры Муниципальное учреждение культуры Муниципальное учреждение культуры				
---	--	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

Обеспечение открытости и доступности информации всех видов организаций культуры является одним из основных требований современного общества. В целом на сайте и стендах внутри организации представлен достаточный объем информации в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры России от 20.02.2015 года № 277.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждением культуры показал, что сайт организации оформлен в соответствии с нормативными требованиями, практически в полном объеме представлена общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг.

Действует карта сайта, возможно осуществить поиск по сайту. Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта МУК, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фото- и видеоматериалом. Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Таблица 7. Основные информационные дефициты:

Муниципальное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	
Сайт	13
Стенды	отсутствуют

В организации работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, форма обратной связи, вход через страницы социальных сетей, виртуальная приемная, гостевая книга. Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует.

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 99,7%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – 88%), также пользуются информацией и в сети Интернет (показатель – 85%).

Рекомендации по Критерию 1:

1. На информационных стендах в помещении организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» разместить весь необходимый в соответствии с требованиями объем информации.

2. На официальном сайте организаций не просто разместить раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечив тем самым возможность выражения мнений о качестве условий осуществления деятельности, а также сделать его доступным для получения информации без авторизации, тем самым мотивировать получателей услуг на обратную связь. Кроме того, обратная связь с ними может осуществляться, в частности, через проведение опросов с помощью анкеты или опросники на нее с определенной периодичностью.

3. Устранить указанные информационные дефициты.

5.2 Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. «Комфортность условий предоставления услуг» использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (до 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^k = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2к)$$

$P_{\text{комф.усл}}$ – обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1);

$P_{\text{комф.уд.}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3).

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

$$P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{u_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

$u_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд}})$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф.уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
Муниципальное учреждение культуры Тихвинского	50	49,84615	99,84615

Муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»			
---	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для достоверного анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 9).

Таблица 9. Развернутые данные анализа комфортности условий
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)

удовлетворенность потребителей услуг	наличием комфорт ной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступно стью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступно стью санитарно- гигиеничес ких помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможно стью бронирова ния услуги/до ступностью записи на ее получение (по телефону, на официаль ном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
Муниципальное образование культуры Калининского муниципального района Омской области «Централизован	649	650	650	648	650	643

--	--	--	--	--	--	--

Анализ данных Таблицы 9 показывает, что удовлетворенность условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области составляет порядка 100%. Низких уровней результатов не отмечено.

Независимая оценка качества условий оказания услуг показала, что бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области оказывают услуги в комфортных условиях. Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет – 99,7% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий замечания потребителями услуг не высказаны.

Рекомендации по Критерию 2:

На основе конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (Таблица 9), продолжать осуществлять меры по обеспечению комфортности условий оказания услуг в организации культуры, ориентированные на сохранение достигнутых показателей, а также на дальнейшее повышение их качества.

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

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организации по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($P_{орг\ дост}$) используется формула:

$$P_{орг\ дост} = T_{орг\ дост} \times C_{орг\ дост}, \quad (3.1)$$

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

$C_{орг\ дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

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

$$P_{услуг\ дост} = T_{услуг\ дост} \times C_{услуг\ дост}, \quad (3.2)$$

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

$C_{услуг\ дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{услуг\ дост}$) принимает значение 100 баллов.

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

$$P_{дост\ уд} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;



Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить достаточно высокий уровень оснащенности организации культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Условия, указанные в оценочных позициях Критерия 3, надо создавать, несмотря на то, что большинство опрошенных высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.).

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности (см. информацию Приложения 5):

- входными группами пандусов (входных платформ);
- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации социальной сферы.

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика);
- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.



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

Оценка доброжелательности, вежливости работников организации в сфере культуры проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{у^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$П^{показ.услуг}_{уд} = \left(\frac{у^{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - число опрошенных получателей услуг.

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

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$



где

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

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

В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 определяется по формуле

$$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$$

Таблица 11. Результаты по Критерию 4.
Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского	40	40	20	100



муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»				
---	--	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.



5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

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) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$



где

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области	30	20	50	100



где

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области	30	20	50	100



5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

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

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

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

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	99,38	99,85	78,00	100,00	100,00	95,44



6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

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

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями выявила наличие некоторых проблем в сфере оказания услуг:

- на официальном сайте и стендах внутри организаций не представлена в полном объеме общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277;

- недостаточно высокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, осовременить интерьеры, создать платформу для просмотра мероприятий, общения, использовать в работе новое технологическое оборудование.

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

Таблица 14. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг

Организация культуры	Основные предложения* (количество упоминаний)
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	Все замечательно Качество условий и услуг отличные Постоянно пользуюсь услугами библиотеки, беру книги себе и внукам. Здесь всегда уютно, чисто. Очень нравится Сотрудники с большим вниманием относятся к пожилым людям



	Успехов вам Обновление книжного фонда Больше новых книг Больше книг для молодёжи (2) Периодические издания для молодежи Замена компьютеров на новые (4) Увеличение скорости интернета (подключение высокоскоростного интернета) (4) Ремонт
--	---

*авторский стиль сохранен

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества условий оказания услуг бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- следует уделить внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
- оперативно учитывать реальные запросы потребителей;
- осуществлять регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг;
- изучать динамику потребностей и мнений потребителей услуг с учетом интересов разновозрастных групп населения;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.



Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
государственными учреждениями культуры Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

4.1. несколько раз в месяц

4.3. один раз в три месяца и реже

4.2. один раз в месяц

4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

5.1. да

5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

6.1. да, удовлетворен

6.3. скорее, не удовлетворен

6.2. скорее, удовлетворен

6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

7.1. да

7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

8.1. да, удовлетворен

8.3. скорее, не удовлетворен

8.2. скорее, удовлетворен

8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)

9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)

9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)



9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения (да/нет)

9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) (да/нет)

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

10.1. да

10.2. нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

11.1. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

12.1. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.1. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?

14.1. да

14.2. нет (переход к вопросу 16)

15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?

15.1. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

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

16.1. да

16.3. скорее нет, чем да

16.2. скорее да, чем нет

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

18.1. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.2. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!



Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

1.	Учреждение культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»					
	муж	222					
	жен	428					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		312	259	69	10		
5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	574					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	574					
6.	Пользовались официальным сайтом организации	554					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	554					
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помеще	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

					ний, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		на офици альном сайте учрежде ния, при личном посеще нии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	649	650	650	648	650	643
	среднее	648					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	122					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	122					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	650					
10.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	650					
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с	553					



	учреждением культуры	
	Удовлетворены	553
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	650
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	650
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	650



Приложение 3. Информация для расчетов
показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры,
которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Перечень информации	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее	+	+



структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	x	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	x	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	x	x
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	x	+/-
1	2	3
Всего	9 (9)	11,5 (12)

Условные обозначения:

+, +/-, - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

В скобках указано максимально возможное количество материалов/единиц информации
И_{норм.} уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности.



Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
1.	телефона	+
2.	адреса электронной почты	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ обратная связь + виртуальная приемная + гостевая книга
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+ мониторинг качества оказания услуг
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	Соцсети



Расчет показателей Критерия 1.

Учреждения культуры	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	9	9	11,5	12	97,92	7	30	100

Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр_уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	Учреждения культуры
574	574	554	554	100,00	29,375	30	40,00	99,38	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»



Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	649
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	650
3.	наличие и доступность питьевой воды	650
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	648
5.	санитарное состояние помещений организации	650
6.	доступность записи на получение услуги	643
	по телефону	-
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	-
	при личном посещении	+
	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	



Расчет показателей Критерия 2.

Учреждения культуры	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф. усл}	У _{комф}	Ч _{общ}	П _{комф. уд}	2.1	2.2	К ²
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	6	20	100	648	650	99,69231	50	49,84615	99,84615



Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+/-
	наличие кнопки вызова	+
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+
	наличие сменных кресел-колясок	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	+/-
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	-
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-
	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	-
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+



Расчеты по Критерию 3

Учреждения культуры	С _{орг.дос.} _т	Т _{орг.дос.}	П _{орг.дос.}	С _{услуг.дос.}	Т _{услуг.дос.}	П _{услуг.дос.}
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	4	20	80	3	20	60

У _{дос.}	Ч _{инв.}	П _{дос.уд.}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³	Учреждения культуры
122	122	100	24	24	30	78,00	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»



Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

Учреждения культуры	Ч _{общ}	У _{перв.конт.усл}	П _{перв.конт.усл_{уд}}	У _{непоср.оказ.усл}	П _{непоср.оказ.усл_{уд}}
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	650	650	100	650	100

Ч _{общ - дист}	У _{усл. дист}	П _{усл. дист_{уд}}	4.1	4.2	4.3	К ⁴	Учреждения культуры
553	553	100	40	40	20	100	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»



Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Учреждения культуры	Ч _{общ}	У _{реком}	Пр _{реком}	У _{орг.усл}	Пр _{орг.усл} _{уд}
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	650	650	100	650	100

У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵	Учреждения культуры
650	100	30	20	50	100	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»



Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Методист отдела научно-методического сопровождения