

Общество с ограниченной ответственностью "ДАОС"

ОГРН 1206100036691, ИНН/КПП 6143099655/614301001
347369, Ростовская область, г.Волгодонск, пер.Союзный, д.19
тел. 8-929-821-31-99, e-mail: ocenka777@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО "ДАОС"

_____ О.С.Авдиенко

" ____ " _____ 2023 г.

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА
ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»**

ст. Андреевская,
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1.Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	12
2.Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организацией культуры.....	12
3. Показатели открытости и доступности информации об организации культуры.....	15
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг.....	23
5. Показатели доступности услуг для инвалидов.....	29
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организации культуры.....	38
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организацией культуры.....	42
8. Заключение.....	47
9. Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры.....	50
Приложения.....	51

ВВЕДЕНИЕ

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

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

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

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

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

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

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

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (в действующей редакции) (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»

3.7) Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. N 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 медикосоциальной экспертизы».

и прочими нормативно-правовыми актами действующего законодательства Российской Федерации, необходимыми для проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации.

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» проводилась в октябре-ноябре 2023 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКУОУ 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) 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.

Согласно статье 36.1 закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов».

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1).

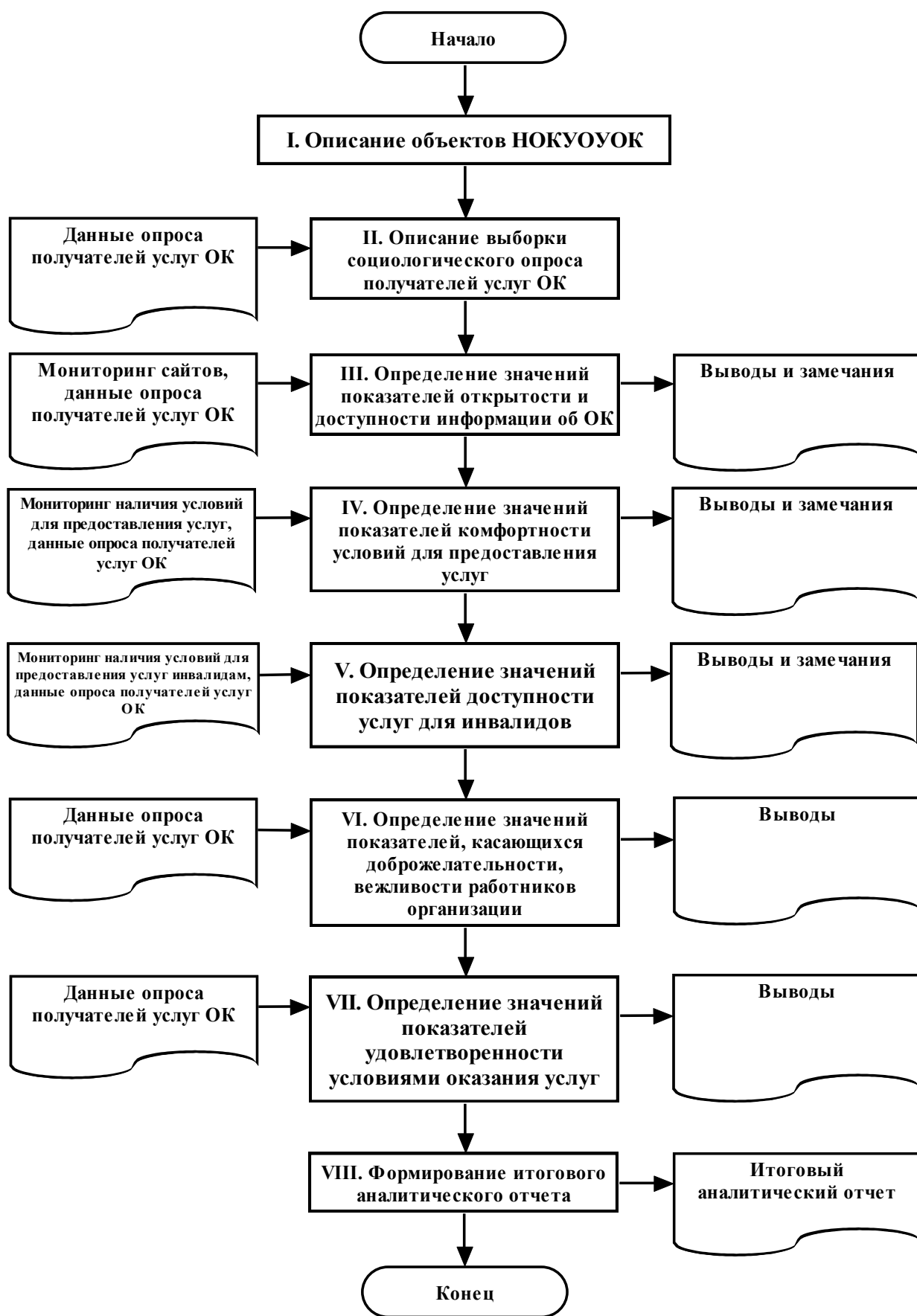


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

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 значений показателей 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, 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»» и 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» осуществляется в форме мониторинга сайта организаций культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайта используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на ее официальном сайте (Приложение 2). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта организации культуры в соответствии с Приложением 2 – Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры.

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 организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального фактора, 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. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 3 – Значимость требований для оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

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 организации 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 ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

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. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

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 организации культуры.

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 организации культуры.

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.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателям 1.3, 2.3, 4.1-4.3, 5.2-5.3 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Отлично», «Хорошо» и «Удовлетворительно» на соответствующие вопросы в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 5.1 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Определенно готов» и «Скорее готов» на соответствующий вопрос в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 3.3 рассчитывается как средняя величина долей вариантов ответов «Да» на соответствующие вопросы (по подпунктам) в анкете.

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 оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике для соответствующего типа организаций.

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 МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК».

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS и (или) 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 исследования.

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

1. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»

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

Таблица 1.1 – Организация культуры Ростовской области, участвовавшая в НОКУОУОК

<i>№ п/ п</i>	<i>Организа- ция культуры (краткое наименован- ие)</i>	<i>Полное наименование</i>	<i>Адрес</i>	<i>Телеф- он</i>	<i>Электронная почта</i>	<i>Сай- т</i>	<i>Директор</i>
1	МБУК «Андреевск- ий СДК»	МУНИЦИПАЛЬ- НОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "АНДРЕЕВСКИ- Й СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ"	Ростовская область, Дубовский район, Ст.Андреевс- кая ул. Центральная 34	8-863- 775581 8	sdk.andreevskiy@inbox.ru	-	Чернова Ольга Александро- вна

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

В опросе приняли участие 168 получателей услуг, предоставляемых МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК». Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых МБУК
«АНДРЕЕВСКИЙ СДК», человек

№ п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг (оценочно в месяц)	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
1	МБУК «Андреевский СДК»	415	168	10
	Всего:		168	10

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», %

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	33,93	66,07	100,00

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

№ п/п	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 и старше	
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	22,62	20,24	23,21	25,00	8,93	100,00

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

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

- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций 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 официального сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК». Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1). Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры представлена в Приложении 2.

Результаты мониторинга официального сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 3.1. В таблице 3.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК».

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на 2023 г.), средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	100
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	0
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	50

Проведен мониторинг обеспечения на официальном сайте МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1.

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Дефициты сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на ноябрь-2023 г.)

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
наличия
и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями
услуг
(1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на ноябрь 2023 года)

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	
1.2.1	телефона;	0
1.2.2	электронной почты;	0
1.2.3	формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;	0
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	0
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	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
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	0
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	0

Таблица 3.3 – Дефициты стендов и сайта МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации
(по состоянию на ноябрь 2023 года)

№	Дефициты
1.1.1	На информационных стендах в помещении организации:
	Дефициты не выявлены
1.1.2	На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
	Отсутствует сайт учреждения

Сформулируем выводы и обобщения по таблице 3.3:

Дефициты:

Отсутствует сайт учреждения.

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* о МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5).

Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации о МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 3.5 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», удовлетворенных открытостью и доступностью информации об организации культуры, %

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	89
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	0

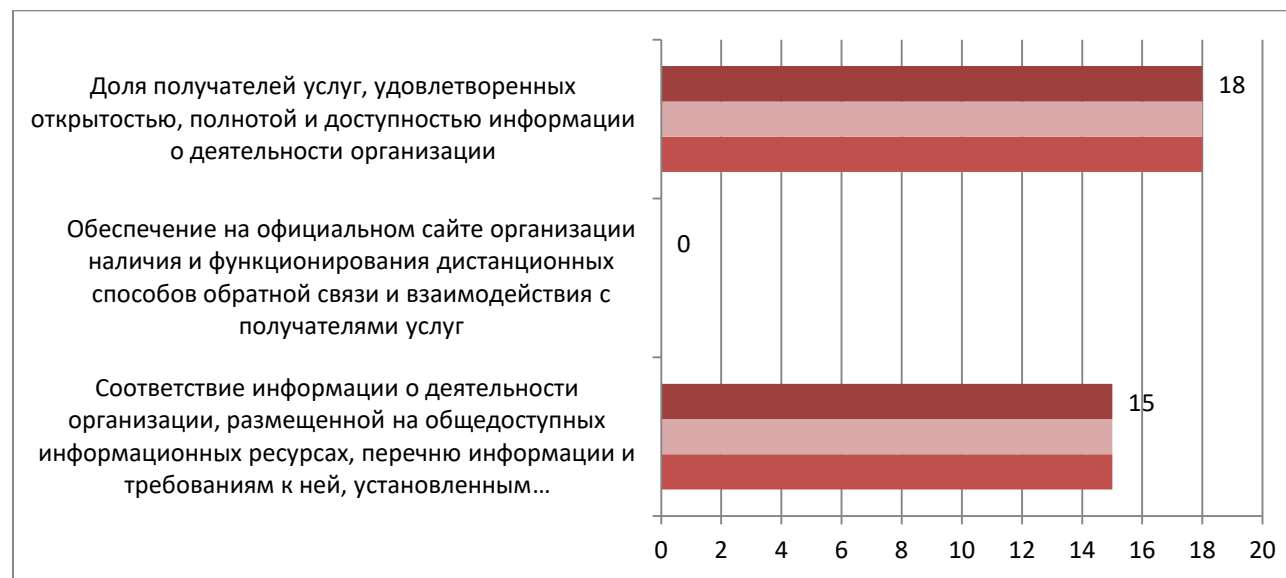
Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность открытостью и доступностью информации о МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	36
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	0
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	18

Таблица 3.5 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации культуры, средние баллы

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
1	Открытость и доступность информации об организации			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	50	0,3	15
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0	0,3	0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	45	0,4	18
	Всего по показателю 1, баллов			33

Рисунок 3.1 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации культуры, средние баллы



Анализ интегральных показателей МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемой организации культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на недостаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 15,00 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – 0,00 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 18,00 балла из 40 возможных.

В целом из таблицы 3.5 и рисунка 3.1 следует, что анализируемая организация культуры показала удовлетворительные результаты по показателям данного раздела (33,00 балла из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 4.1.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

В таблице 4.2. содержатся примечания по проанализированной организации культуры, описывающие недостатки и / или дефициты в комфортности условий предоставления услуг.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» (по состоянию на ноябрь 2023 г..)

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

Таблица 4.2. – Дефициты МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» по показателям комфортности условий предоставления услуг

№	Организации культуры	Дефициты
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	Дефициты не выявлены

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к анализируемой организации МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»:

Дефициты не выявлены.

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.

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.3.-4.4.)

Таблица 4.3. – Доля получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	86
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	89
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	83
2.3.4.	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	77
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	79
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.).	49
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)	77

Таблица 4.4. – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	43
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	45
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	42

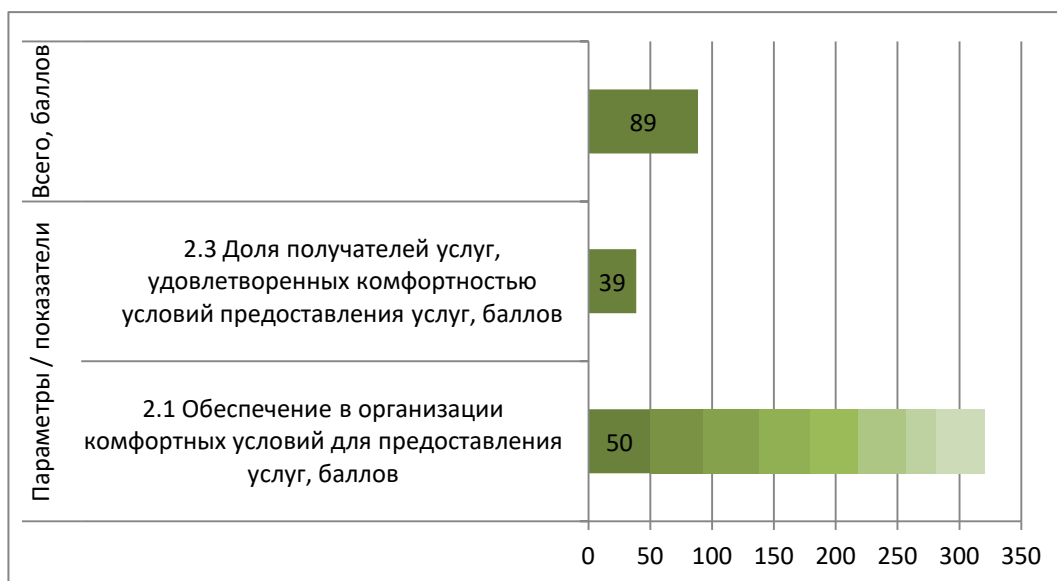
№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
2.3.4.	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	39
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	39
2.3.6.	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	24
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6	39
	(максимум – 50 баллов)	

Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 4.5 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

Организация культуры	Параметры / показатели		Всего, баллов
	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, баллов	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, баллов	
МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	50	39	89

Рисунок 4.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы



Анализ интегральных показателей в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемой организации культуры зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50,0 баллов из 50,0 возможных;
- по показателю 2.3 – 39,0 баллов из 50,0 возможных.

В целом из таблицы 4.5 и рисунка 4.1 следует, что анализируемая организация культуры показала отличные результаты по показателям данного раздела (89,0 баллов из 100,0 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 5.1.

В таблице 5.2. содержатся примечания описывающие недостатки и / или дефициты МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» (по состоянию на ноябрь 2023 г.)

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1.	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	0
3.1.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3.1.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6
3.1.4.	наличие сменных кресел-колясок;	0
3.1.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	6
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
3.2.2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3.2.3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
3.2.4.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0
3.2.5.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	8
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	8

Таблица 5.2 – Дефициты МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь 2023 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	<ul style="list-style-type: none"> 1) Отсутствие оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами 2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3) Отсутствие сменных кресел-колясок; 4) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 5) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 6) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 7) Отсутствие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 8) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Сформулируем общие выводы к таблицам 5.1-5.2 применительно к анализируемой организации культуры:

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:

- Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами
- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Отсутствие сменных кресел-колясок;
- 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 (все анализируемые организации культуры) наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

- Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Отсутствие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)¹.

В соответствии с методикой набор параметров оценки доступности услуг организации культуры для инвалидов варьируется в зависимости от типа организации.

Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ параметров доступности услуг для инвалидов показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (таблица 5.3-5.4).

¹ Оценка группы респондентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (а также их родственников, опекунов, родителей и других лиц, сопровождающих людей с ОВЗ).

Таблица 5.3 – Доля получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» , удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	50
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	50
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	100
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	50
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	50
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	50
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	50
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	50
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100

Таблица 5.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	15
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	15
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	30
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	15
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	9
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	15
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	15
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	15
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	15
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	30
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 30 баллов)	17

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 5.5. и на рисунке 5.1.

Анализ интегральных показателей исследуемых МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от удовлетворительного до хорошего уровня):

- по показателю 3.1 – 6 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – 8 балла из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – 17 баллов из 30 возможных.

Таким образом, организация культуры области продемонстрировала по этому разделу удовлетворительные результаты. *Интегральная оценка* по данному набору параметров зафиксирована на уровне 31 балл из 100 возможных.

Таблица 5.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организации культуры, средние баллы

№	Организация культуры	Показатели			Всего, баллов
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	6	8	17	31

Рисунок 5.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы



6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры

Оценка получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» осуществляется в соответствии с методикой исследования. Анализ результатов социологического опроса показал, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности 74%; средние оценки параметра –30 баллов);
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное 85%; средние оценки параметра –34 балла);
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности 48%; средние оценки параметра – 10 баллов).

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» представлены в таблице 6.2 и на рисунке 6.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на хорошем уровне – от 48 до 85 баллов. Таким образом, проанализированная организация показала отличные результаты по показателям данного раздела.

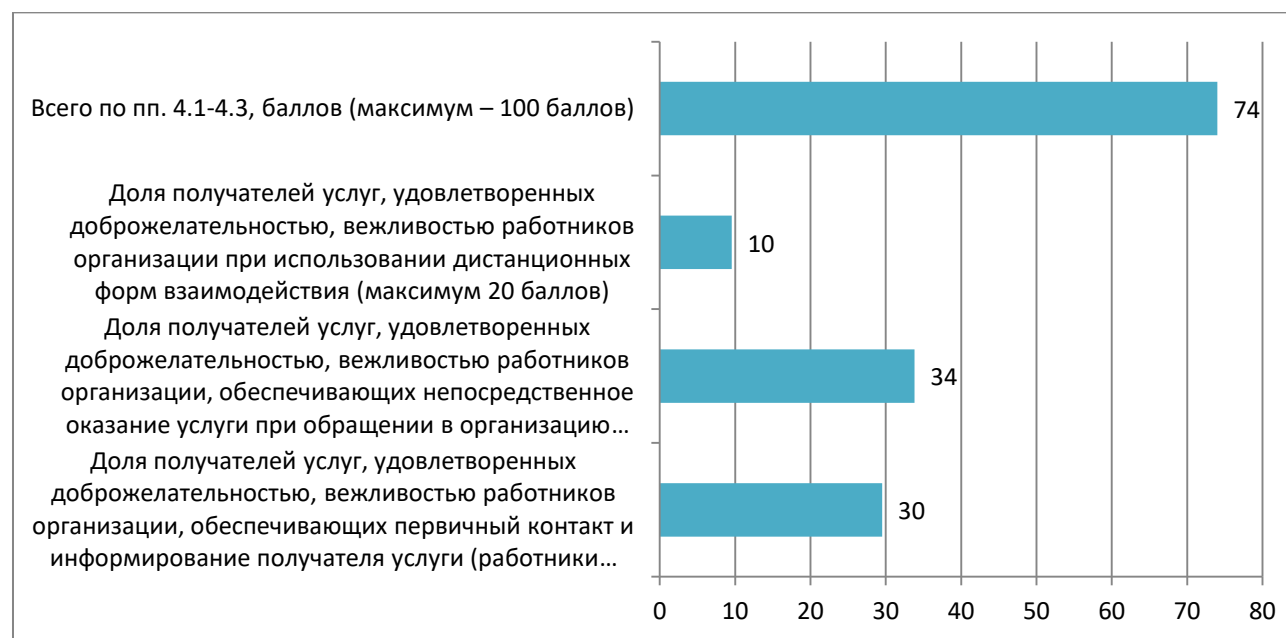
Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в МБУК ПСП «ПКИО», удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	74
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	85
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	48

Таблица 6.2 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (максимум 40 баллов)	30
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (максимум 40 баллов)	34
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (максимум 20 баллов)	10
	Всего по пп. 4.1-4.3, баллов (максимум – 100 баллов)	74

Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы



7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

Оценка получателями услуг *удовлетворенности условиями оказания услуг* в МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» осуществляется в соответствии с методикой исследования.

Результаты опроса по разделу *«удовлетворенность условиями оказания услуг»* деятельности МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности –91%; средние оценки параметра –27 баллов);
- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности составляет 899%; средние оценки параметра –18 баллов);
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности –89%; средние оценки параметра – 45 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК» условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.2 и на рисунке 7.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 89 до 91 балла. Таким образом, проанализированная организация показали отличные результаты по показателям данного раздела.

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	91
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	89
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	89

Таблица 7.2 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (максимум – 30 баллов)	27
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (максимум – 20 баллов)	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум – 50 баллов)	45
	Всего по пп. 5.1-5.3, баллов (максимум – 100 баллов)	90

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

№ п/п	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов
1	МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»	32,14	58,93	1,79	7,14

Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», средние баллы



Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг на удовлетворительном уровне оценивают открытость и доступность информации об организации, высоко 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 анализируемую организацию культуры родственникам и знакомым.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

8.1 Организация культуры: МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК»

№	Параметры / показатели	МБУК «Андреевский СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	15
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	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»	18
	Итого по разделу 1	33
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	39
	Итого по разделу 2	89
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	6
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	8
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг	17

№	Параметры / показатели	МБУК «Андреевский СДК»
	для инвалидов	
	Итого по разделу 3	31
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	30
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	34
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	10
	Итого по разделу 4	74
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	27
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	45
	Итого по разделу 5	90
	Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)	317
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)	63

Рисунок 8.1 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг МБУК «АНДРЕЕВСКИЙ СДК», баллы



9. Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

Администрации Андреевского сельского поселения, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию деятельности организации культуры:

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

2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

Создать сайт учреждения в соответствии с Объемом информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение №2 настоящего отчета).

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

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

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30) ***			
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.; - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов. При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30) ***			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
1.3.1	на информационных стендах (в % от общего числа	Баллы	Вычисляется % положительных ответов

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

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

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 		
<p align="center">КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30) ***</p>			
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p align="center">Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4</p>	<p>Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>За каждое условие доступности, позволяющее получать образовательные услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов.</p> <p>При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов.</p>

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

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

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20) ***			
Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)			
5 *	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30) ***			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа

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

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

Примечания:

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

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

*** Результат округляется до целого числа.

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

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
1) Полное наименование организации культуры	
2) Сокращенное наименование организации культуры	
3) Дата создания организации культуры	
4) Сведения об учредителе (учредителях)	
5) Учредительные документы:	
5.1) Копия устава;	
5.2) Копия свидетельства о государственной регистрации;	
5.3) Копия решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;	
5.4) Копия положения о филиалах и представительствах.	
6) Структура организации культуры (структура и органы управления организации культуры)	
7) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
8) Режим, график работы организации	
9) Контактные телефоны организации	
10) Адреса электронной почты организации	
11) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
12) Сведения о видах предоставляемых организацией культуры услуг	
13) Перечень оказываемых платных услуг	
14) Цены (тарифы) на платные услуги	
15) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
16) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год	

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
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;	
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).

Приложение №3

Приложение
к 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, утвержденной приказом Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Рекомендуемый образец

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных

стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?²

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

² Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать,

если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
