

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

Утверждено _____

индивидуальный предприниматель

С.В. Иванова

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры муниципального района «Бабынинский
район» Калужской области

Заказчик: Министерство культуры и туризма
Калужской области

Исполнитель: индивидуальный предприниматель
Иванова Светлана Владимировна

Калуга

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I. Методология проведения исследования	9
II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинский районный Дом культуры»	24
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	25
2. Комфортность условий предоставления услуг	28
3. Доступность услуг для инвалидов	29
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	30
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	31
6. Выводы и предложения	33
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области	35
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	36
2. Комфортность условий предоставления услуг	39
3. Доступность услуг для инвалидов	40
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	41
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	42
6. Выводы и предложения	43
IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области	46
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	47

2. Комфортность условий предоставления услуг	50
3. Доступность услуг для инвалидов	51
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	52
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	53
6. Выводы и предложения	54
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области	56
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	57
2. Комфортность условий предоставления услуг	60
3. Доступность услуг для инвалидов	61
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	62
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	63
6. Выводы и предложения	64
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области	66
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	67
2. Комфортность условий предоставления услуг	70
3. Доступность услуг для инвалидов	71
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	72
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	73
6. Выводы и предложения	74
VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг	76

муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры
«Юность»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	77
2. Комфортность условий предоставления услуг	80
3. Доступность услуг для инвалидов	81
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	82
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	83
6. Выводы и предложения	85
VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Бабынинского района Калужской области	86
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	87
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
3. Доступность услуг для инвалидов	91
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	92
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	93
6. Выводы и предложения	95
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	96

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Бабынинский район» Калужской области проведена во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями от 05.12.2017 г.), Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 05.12.2017 г. №392-ФЗ), в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 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», Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 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», Планом мероприятий министерства культуры и туризма Калужской области по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016 – 2018 годы.

Работа выполнена индивидуальным предпринимателем Ивановой С.В. в рамках государственного контракта №55-2018 от 06.08.2018 г. Выполнение работ проходило в августе-октябре 2018 г. в строгом соответствии с Техническим заданием к государственному контракту, методология и инструментарий исследования согласовывались с представителями государственного заказчика.

В рамках проведения исследования осуществлялось решение задачи по сбору и обобщению информации качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с целью получения информации по следующим критериям:

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

Для решения задачи были проведены следующие работы:

- разработка рабочего инструментария исследования – структурированной анкеты для проведения опроса населения;
- тиражирование необходимого для опроса количества анкет;
- передача анкет в отдел культуры Администрации муниципального района «Бабынинский район» для размещения в учреждениях культуры для самозаполнения получателями услуг;

- опрос получателей услуг в количестве 20% от требуемой совокупности;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Бабынинский район» непосредственно в самих организациях;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Бабынинский район» в сети Интернет — на сайтах организаций;
- расчет показателей независимой оценки качества условий оказания услуг;
- сбор и анализ опросных листов, заполненных получателями услуг учреждений культуры муниципального района «Бабынинский район»;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинский районный Дом культуры»;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинская

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

межпоселенческая централизованная библиотечная система»
Бабынинского района Калужской области.

Результаты проведенного исследования представляют собой девять смысловых блоков.

Первый блок содержит информацию о примененных методах исследования и расчета показателей.

Во втором, третьем, четвертом, пятом, шестом, седьмом и восьмом блоках изложены итоги сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому объекту исследования.

В девятом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

I. Методология проведения исследования

Приказом Министерства культуры РФ № 599 от 27.04.2018 г. установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

Таблица I.I

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса	100 баллов	30%	30 баллов

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187)

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» ²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	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)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп	100 баллов	30%	30 баллов

2 Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

3 Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			
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 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» ⁴			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	100 баллов	40%	40 баллов

⁴ Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ⁵			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети Интернет, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности

⁵ Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{I_{норм_стенд} + I_{норм_сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм_стенд}$; $I_{норм_сайт}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте

организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{\chi_{\text{общ_стенд}} + \chi_{\text{общ_сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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;

$\chi_{\text{общ_стенд}}$; $\chi_{\text{общ_сайт}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации

социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать

услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁶, рассчитываемая по формулам:

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

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост.орг}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1-5.

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город
Наименование учреждения культуры

1. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

⁶ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

2. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

3. Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

4. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?

Да — **переход к вопросу 4.1**

Нет — **переход к вопросу 5**

4.1. Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

5. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?

- Полностью удовлетворен

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

6. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

7. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

8. Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

- Готов рекомендовать / рекомендую
- Не готов рекомендовать / не рекомендую

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

9. Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

10. Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

Если у вас еще есть предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в данной организации, запишите их:

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

- 1) пол: • мужской • женский
- 2) возраст: _____ лет

Для опроса получателей услуг театрально-зрелищных и концертных организаций использовался сокращенный вариант анкеты:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город
Наименование учреждения культуры

1. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

2. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

3. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?

Да — переход к вопросу 3.1

Нет — переход к вопросу 4

3.1. Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

4. Если у вас еще есть предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в данной организации, запишите их:

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол: • мужской • женский

2) возраст: _____ лет

II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинский районный Дом культуры»

Муниципальное казенное учреждение культуры «Бабынинский районный Дом культуры» находится в поселке Бабынино Бабынинского района Калужской области по адресу: ул. Новая, д. 2. У организации имеется сайт с доменным именем <https://b-rdk.kaluga.muzkult.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 48 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме II.I.

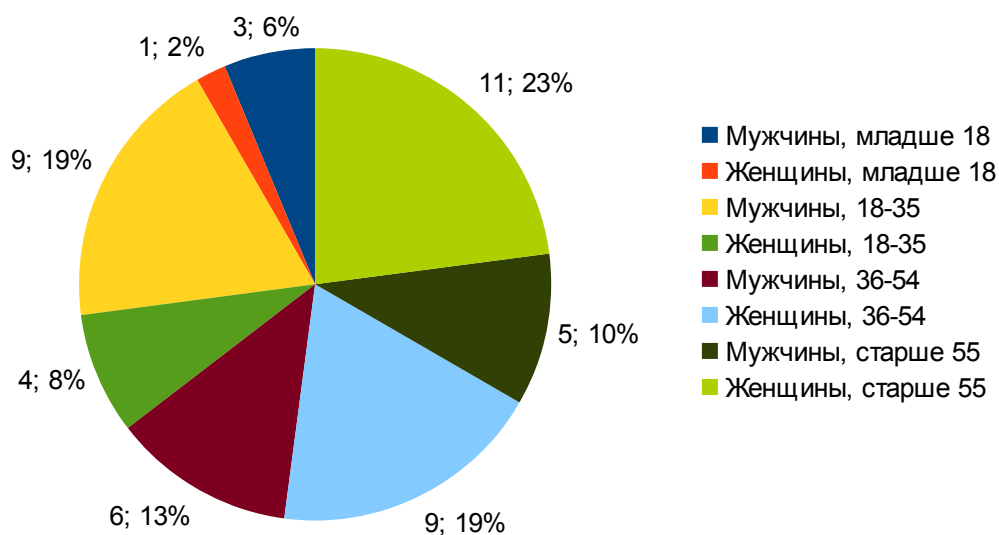


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах II.I и II.II.

Таблица II.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры⁷

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

⁷ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	7

Таблица II.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры⁸

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1

⁸ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
19.	План по улучшению качества работы организации	1
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	13

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (7+13)/(17+20) \times 100 = 54$ балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

– телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	1	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (46+44)/(48+45) \times 100 = 96,8$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 54 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 96,8 = 81,9 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	45	3	0

Показатель $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 45/48 \times 100 = 93,75$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 93,75 = 96,9 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- оборудованная пандусом входная группа;

- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дист дост}}^{\text{услуг}}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{дист}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 7 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	7	0	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дист}} = 7/7 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100 = 58 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$, $P_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}}$ и $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности

доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	48	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	43	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 46/48 \times 100 = 95,8$ балла.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 48/48 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 43/45 \times 100 = 95,55$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 95,8 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 95,55 = 97,4 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе

ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	48	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 48/48 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 46/48 \times 100 = 95,8$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 46/48 \times 100 = 95,8$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 95,8 + 0,5 \times 95,8 = 97 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинский районный Дом культуры» - определяется как среднее арифметическое значений всех критериев для данной организации и составляет:

$$S_1 = (81,9 + 96,9 + 58 + 97,4 + 97)/5 = 86 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте городского муниципального казённого учреждения культуры «Бабынинский районный Дом культуры», в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах.

На сайте организации предлагается добавить техническую возможность, предоставляющую посетителям сайта оставлять комментарии и отзывы, разместить анкету либо гиперссылку на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Рекомендуется по возможности благоустроить здание и прилегающую к нему территорию с учетом доступности для инвалидов: в частности, организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Также предлагается обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, оснастить помещение организации дублирующими табличками с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Опрошенные респонденты чаще всего говорили о своей удовлетворенности условиями оказания услуг в «Бабынинском районном Доме культуры». Были высказаны отдельные замечания на некоторые неудобства, связанные с текущим ремонтом в учреждении, недостаточностью материалов на

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

его информационных стендах. Также вызвало нарекание то обстоятельство, что в организацию не всегда можно дозвониться («телефон все время занят»).

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области

Муниципальное казенное учреждение культуры «Центральный дом культуры» находится в Бабынинском районе Калужской области по адресу: село Муромцево, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального района «Бабынинский район» Калужской области — <https://admbabynino.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме III.I.

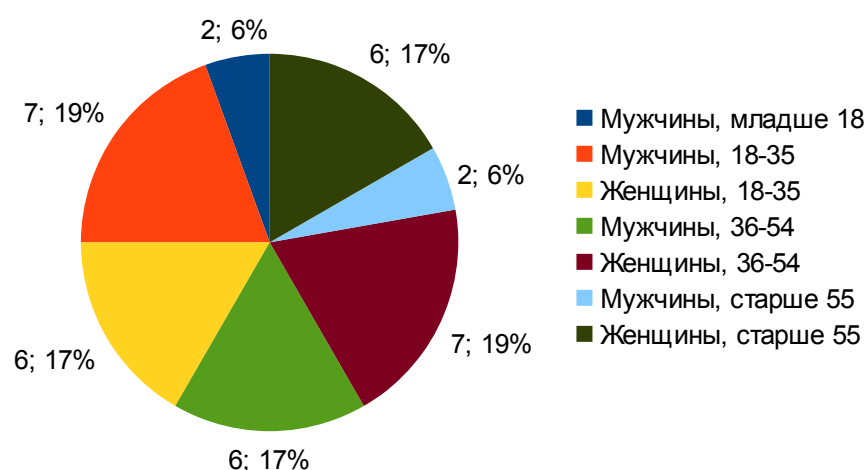


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте Администрации муниципального района «Бабынинский район» об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах III.I и III.II.

Таблица III.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры⁹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

⁹ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	6

Таблица III. II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁰

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	0

¹⁰ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	5

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (6+5)/(17+20) \times 100 = 29,7$ балла.**

На сайте Администрации муниципального района «Бабынинский район» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $P^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	4	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	0	0

Показатель $P^{откр}_{уд} = (32+26)/(36+26) \times 100 = 93,5$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 29,7 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 93,5 = 64,3 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	6	0

Показатель $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 30/36 \times 100 = 83,3$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 60 + 0,5 \times 83,3 = 71,65 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях не имеется условий доступности для инвалидов.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ равен 0 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{дост}^{услуг}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{уд}^{дост}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 5 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	2	0

Показатель $P_{уд}^{дост} = 3/5 \times 100 = 60$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 60 = 26 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{уд}^{перв.конт}$, $P_{уд}^{показ.услуг}$ и $P_{уд}^{вежл.дист}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{перв.конт}_{уд} = 36/36 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{оказ.услуг}_{уд} = 35/36 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P_{вежл.дист}_{уд} = 33/33 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 97 + 0,2 \times 100 = 98,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{реком}$, $P_{орг.усл}_{уд}$ и $P_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?	
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую
	36	0

2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 36/36 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 91,7 + 0,5 \times 94,4 = 95,5 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое значений всех критериев для данной организации и составляет:

$$S_2 = (64,3 + 71,65 + 26 + 98,8 + 95,5)/5 = 71,25 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования муниципальное казённое

учреждение культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево получило довольно низкие оценки по критериям независимой оценки качества условия оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации культуры», «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов».

Это связано с недостаточностью данных, размещенных на информационных стендах учреждения, а также отсутствием сайта организации в сети Интернет. В связи с этим предлагаются следующие меры по улучшению качества условий оказания услуг учреждением культуры:

- разместить на информационных стендах организации данные о ее деятельности в объеме, регламентируемом соответствующими нормативно-правовыми актами;
- создать официальный сайт учреждения культуры с размещением на нем информации в соответствии с приказом министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. №277;
- при разработке сайта учесть размещение на нем нескольких способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронные сервисы для подачи запроса/жалобы/предложения, выражения мнения о качестве условий оказания услуг и т. п.), а также создание альтернативной его версии для инвалидов по зрению;
- создать дополнительные комфортные условия для предоставления услуг (в частности, оборудовать санитарно-гигиенические комнаты для посетителей учреждения);
- увеличить на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности получения услуг инвалидами.

Отзывы получателей услуг «Центрального дома культуры» села Муромцево касались недостаточного количества информации на стендах в учреждении, отсутствия санитарно-гигиенических помещений внутри здания, неудовлетворительного состояния крыльца в зимний период («скользко»). Также респонденты высказывали предложения об обустройстве места ожидания на территории возле клуба («скамейки установить»), организации дополнительных кружковых занятий для детей, увеличении периодичности и времени проведения дискотеки для взрослых («до 2-3 часов ночи, хотя бы 2 раза в месяц»).

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области

Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский дом культуры» находится в селе Бабынино Бабынинского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 40. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Бабынино» Бабынинского района — <http://selobabynino.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме IV.I.

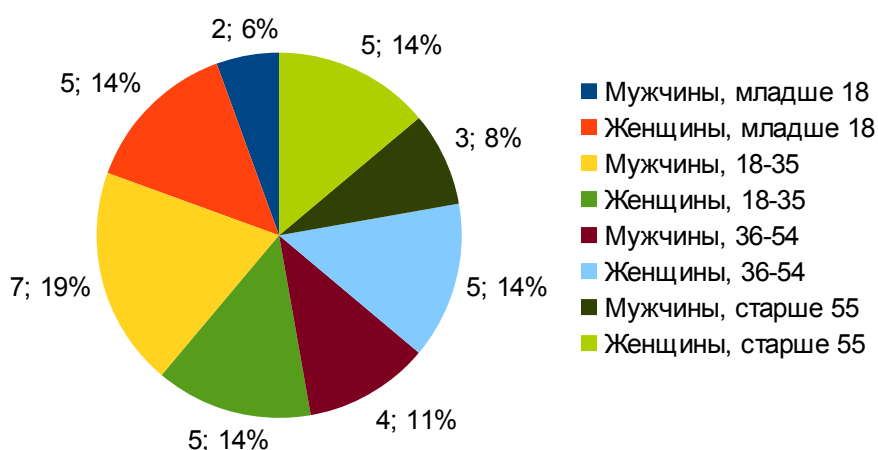


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Бабынино» Бабынинского района об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах IV.I и IV.II.

Таблица IV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹¹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

11 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	8

Таблица IV. II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹²

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	0
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	0

¹² «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	4

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (8+4)/(17+20) \times 100 = 32,4$ балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Село Бабынино» не указано дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 0 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	21	15	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	18	15	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (21+18)/(36+33) \times 100 = 56,5$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 32,4 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 56,5 = 32,3 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;

- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги при личном посещении.

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 80 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0

Показатель $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 31/36 \times 100 = 86$ баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 86 = 93 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях не имеется условий доступности для инвалидов.

Таким образом, **показатель $P_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ равен 0 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	5	3	0

Показатель $P^{дост}_{уд} = 5/8 \times 100 = 62,5$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 62,5 = 26,75 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P^{перв.конт}_{уд}$, $P^{показ.услуг}_{уд}$ и $P^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	3	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 35/63 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 36/36 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 31/34 \times 100 = 91$ балл.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 97 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 91 = 97 \text{ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	34	2	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	8	0

3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	10	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 28/36 \times 100 = 77,8$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 26/36 \times 100 = 72$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 94,4 + 0,2 \times 77,8 + 0,5 \times 72 = 79,9 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_3 = (32,3 + 93 + 26,75 + 97 + 79,9)/5 = 65,8 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино, а также приведения размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствии с регулирующими нормативно-правовыми актами.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры учесть создание

на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: опубликовать не только номера телефонов, адрес электронной почты, но и создать электронные сервисы, дающие возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п. Также рекомендуется размещение анкеты для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Для повышения качества условий оказания услуг для инвалидов предлагается по возможности увеличить количество условий доступности для данной категории получателей услуг (например, обустройство пандуса, выделенных автостоянок для инвалидов). Также наличие альтернативной версии официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Оценки получателей услуг «Сельского дома культуры» с. Бабынино свидетельствуют об их низкой удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах учреждения и в сети Интернет. Респондентами высказывались пожелания о создании санитарно-гигиенических комнат внутри здания учреждения, скорейшем окончании ремонта в зрительном зале, о том, чтобы среди сотрудников дома культуры появился гармонист. Также было высказано отдельное предложение об организации танцевального кружка.

V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п.

Газопровод Бабынинского района Калужской области

Муниципальное казённое учреждение культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» находится в поселке Газопровод Бабынинского района Калужской области по адресу: ул. Парковая, д. 1а. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Сабуровщино» Бабынинского района Калужской области — <http://saburovschino.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 30 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме V.I.

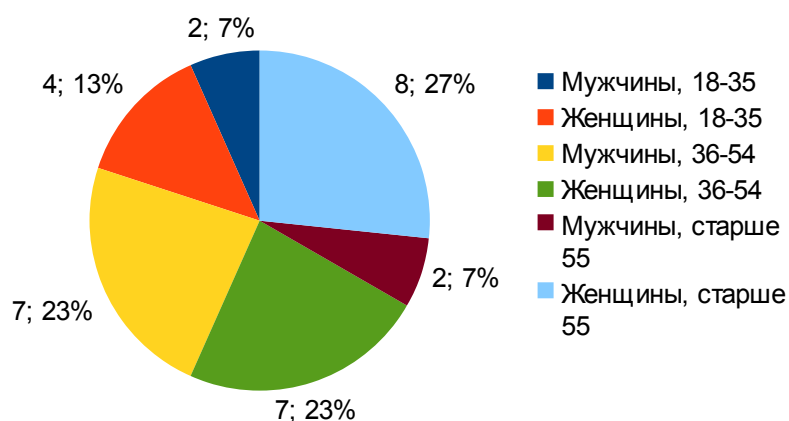


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Сабуровщино» Бабынинского района об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах V.I и V.II.

Таблица V.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹³

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

13 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	8

Таблица V. II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁴

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	0
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	0
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0

14 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	0

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (8+0)/(17+20) \times 100 = 21,6$ балла**

На сайте Администрации сельского поселения «Село Сабуровщино» не указано дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дист}}$ равен 0 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	24	0	0

Показатель $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (29+24)/(30+24) \times 100 = 98$ баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 21,6 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 98 = 45,7 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется два комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- доступность записи на получение услуги при личном посещении.

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{уд}^{комф}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	11	13	6

Показатель $P_{уд}^{комф} = 11/30 \times 100 = 36,7$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 40 + 0,5 \times 36,7 = 38,35 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется одно из условий доступности для инвалидов:

- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $P_{дост}^{орг}$ равен 20 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{дост}^{услуг}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{уд}^{дост}$ были проанализированы ответы

получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 5 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	2	0

Показатель $P_{уд}^{дост} = 3/5 \times 100 = 60$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 60 = 32 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{уд}^{перв.конт}$, $P_{уд}^{показ.услуг}$ и $P_{уд}^{вежл.дист}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников		

организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
25	1	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 27/28 \times 100 = 96,4$ балла.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 30/30 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 25/26 \times 100 = 96$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 96,4 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 96 = 97,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	26	4	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	4	0

3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	4	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 26/30 \times 100 = 86,7$ балла .

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 26/30 \times 100 = 86,7$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 26/30 \times 100 = 86,7$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 86,7 + 0,2 \times 86,7 + 0,5 \times 86,7 = 86,7 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_4 = (45,7 + 38,35 + 32 + 97,8 + 86,7)/5 = 60 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод и размещению на нем информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении

учреждения культуры на ее информационных стендах рекомендуется также разместить материалы о деятельности организации в полном объеме.

При разработке сайта организации предлагается предусмотреть наличие на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: номера телефона, адреса электронной почты, электронных сервисов для подачи обращения / запроса, технической возможности выражения мнения о качестве условий предоставляемых услуг.

Для повышения значения оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить в организации количество условий доступности: для данной категории населения (пандус, поручни, выделенное место на парковке, указатели, выполненные шрифтом Брайля и т. д.). При создании официального сайта учреждения рекомендуется предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Анкетирование получателей услуг «Стрельнинского сельского Дома культуры» и посещение данного учреждения выявило необходимость осуществления ремонта в его помещении. Респонденты высказывали нарекания на отсутствие водопровода, санитарно-гигиенических комнат, неудовлетворительный внешний вид самого здания как внутри, так и снаружи. Опрошенные лица, которые не готовы рекомендовать данное учреждение культуры своим друзьям, родственникам и знакомым, говорили о том, что обязательно это будут делать после проведения в нем ремонта. В остальном получатели услуг выражали свою удовлетворенность работой учреждения и его сотрудников.

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальным казенным учреждением культуры «Утешевский Дом
культуры» Бабынинского района Калужской области

Муниципальное казенное учреждение культуры «Утешевский Дом культуры» находится в Бабынинском районе Калужской области по адресу: село Утешево, д. 70. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Утешево» Бабынинского района Калужской области — <http://uteshevo.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VI.I.

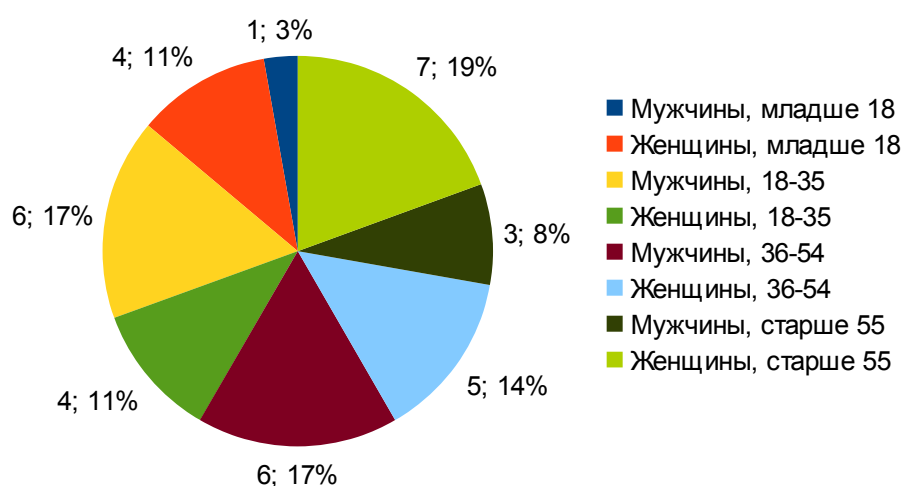


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Утешево» Бабынинского района об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VI.I и VI.II.

Таблица VI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁵

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

¹⁵ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	8

Таблица VI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁶

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	0

¹⁶ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	7

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (8+7)/(17+20) \times 100 = 40,5$ балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Село Утешево» указан один из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры:

- телефон.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дист}}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	6	1

Показатель $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (36+26)/(36+33) \times 100 = 89,85$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 40,5 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 86,85 = 55,9 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги при личном посещении.

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 80 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	8	2

Показатель $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 26/36 \times 100 = 72$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 72 = 76 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется одно из условий доступности для инвалидов:

- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $P_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ равен 20 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 7 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	2	2	0

Показатель $P^{дост}_{уд} = 2/4 \times 100 = 50$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 50 = 29 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P^{перв.конт}_{уд}$, $P^{показ.услуг}_{уд}$ и $P^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 33/33 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 35/36 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 32/34 \times 100 = 94$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 97 + 0,2 \times 94 = 97,6 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?	
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую
	35	1

2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 35/36 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 97 + 0,2 \times 94,4 + 0,5 \times 94,4 = 95 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (55,9 + 76 + 29 + 97,6 + 95)/5 = 70,7 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры

«Утешевский Дом культуры».

Предлагается при разработке сайта учреждения учесть создание на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (номера телефонов, адрес электронной почты, формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п.), в том числе разместить анкету для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания (либо ссылку на нее). Также наличие альтернативной версии официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В помещении организации и на прилегающей к ней территории предлагается по возможности увеличить количество условий доступности для инвалидов: поручни, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, дублирование надписей, указателей рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д.

Анкетирование получателей услуг «Утешевский Дом культуры» показало, что респонденты чаще всего недовольны отсутствием сайта учреждения культуры в сети Интернет, а также отсутствием санитарно-гигиенических помещений в его здании.

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры
«Юность»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» находится в поселке Воротыньск Бабынинского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 10. У организации есть сайт с доменным именем <https://dk-vorotynsk.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 35 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VII.I.

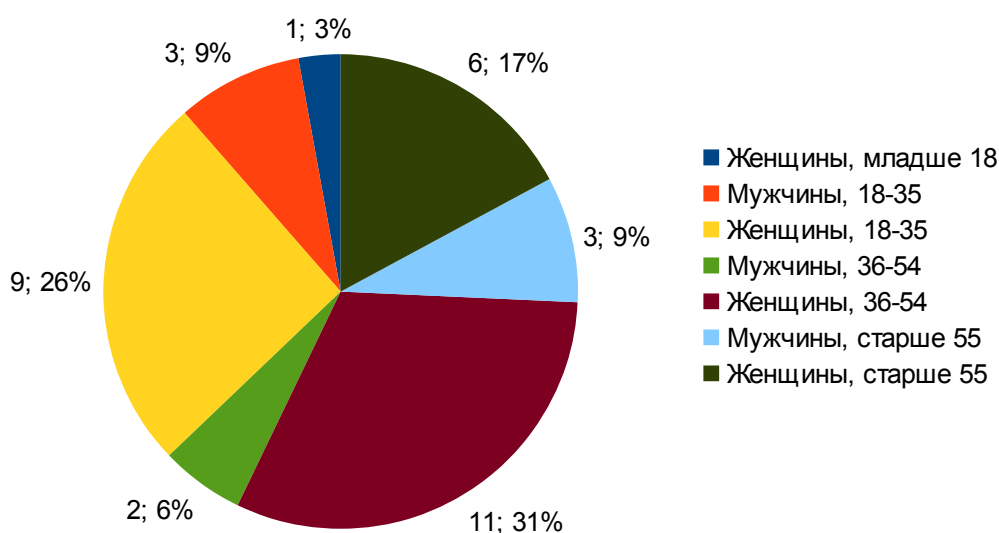


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VII.I и VII.II.

Таблица VII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁷

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	1

¹⁷ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	1
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	1
12.	Кодекс профессиональной этики	1
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	15

Таблица VII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁸

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1

¹⁸ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	16

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (15+16)/(17+20) \times 100 = 83,8$ балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной для подачи запроса.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	4	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (32+30)/(35+34) \times 100 = 89,85$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 83,8 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 89,85 = 88 \text{ баллов}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	2	0

Показатель $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 33/35 \times 100 = 94,3$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 94,3 = 97 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- кнопка вызова инвалидом работника организации у входа в здание;

– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 3 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	2	1	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 2/3 \times 100 = 66,7$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 66,7 = 40 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$, $P_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}}$ и $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	1
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	1	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 30/35 \times 100 = 85,7$ балла.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 30/35 \times 100 = 85,7$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 32/33 \times 100 = 97$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 85,7 + 0,4 \times 85,7 + 0,2 \times 97 = 88 \text{ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим

образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	35	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	2	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 35/35 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 33/35 \times 100 = 94,3$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 35/35 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 94,3 + 0,5 \times 100 = 98,9 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_6 = (88 + 97 + 40 + 88 + 98,9)/5 = 82,4 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность», показало, что информация о его деятельности размещается на стендах в организации и на ее официальном сайте практически в стопроцентном объеме. Рекомендуется разместить недостающие материалы в соответствии с нормативно-правовыми актами.

Сайт учреждения рекомендуется обеспечить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению. Также на сайте организации предлагается разместить анкету для выражения мнения получателями услуг о качестве условий их оказания.

Предлагается по возможности увеличить количество условий доступности для инвалидов: например, организация специально выделенных мест для парковки автотранспортных средств инвалидов, обозначение путей движения внутри помещения; дублирование надписей, знаков, иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

Получатели услуг «Дворца культуры «Юность» в целом выражали свою удовлетворенность качеством условий их оказания. Отдельными респондентами высказывались пожелания об установке пандуса на входе в задние, увеличении зрительного зала в кинотеатре.

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинская
межпоселенческая централизованная библиотечная система» Бабынинского
района Калужской области

Муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» находится в поселке Бабынино Бабынинского района Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 17. У организации есть сайт с доменным именем <http://b-library.kaluga.muzkult.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 34 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VIII.I.

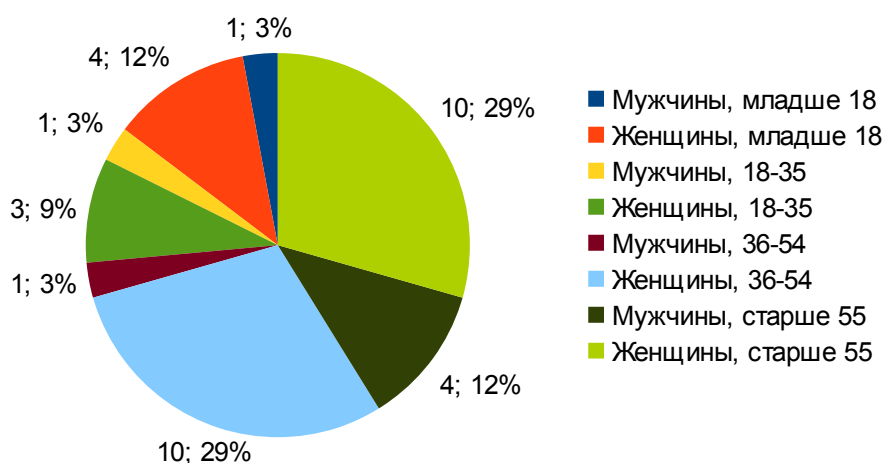


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VIII.I и VIII.II.

Таблица VIII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹⁹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	0

¹⁹ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	6

Таблица VIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²⁰

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	0,5
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0

²⁰ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
19.	План по улучшению качества работы организации	1
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	11,5

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (6+11,5)/(17+20) \times 100 = 47,3$ балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи обращения.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	1	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (34+27)/(34+28) \times 100 = 98,4$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 47,3 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 98,4 = 80,55 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{комф.уд}}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	7	0

Показатель $P_{\text{комф.уд}} = 27/34 \times 100 = 79,4$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 60 + 0,5 \times 79,4 = 69,7 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях не имеется условий доступности для инвалидов.

Таким образом, **показатель $P_{\text{орг.дост}}$ равен 0 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 3 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	2	1	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 2/3 \times 100 = 66,7$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 66,7 = 36 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$, $P_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}}$ и $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна
2018

	32	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 32/33 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 34/34 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 28/28 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 97 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100 = 98,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?	
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую

	34		0
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 34/34 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 34/34 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{уд}} = 34/34 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Бабынинского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_7 = (80,55 + 97 + 36 + 98,8 + 100)/5 = 82,5 \text{ балла.}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте муниципального казённого учреждения культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на сайте организации предлагается размещение анкеты для оценки получателем услуг качества условий их оказания.

Исследование также показало необходимость обновления информации на сайте учреждения культуры, размещения актуальных анонсирующих материалов о предстоящих мероприятиях.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается, в частности, обустройство входов в библиотеки «Бабынинской межпоселенческой централизованной библиотечной системы» пандусами, поручнями.

Анкетирование, проведенное среди получателей услуг учреждения культуры и его структурных подразделений, выявило, что чаще всего вызывают нарекания со стороны потребителей недостаточное материально-техническое обеспечение учреждений; небольшие помещения библиотек («особенно, когда проводятся мероприятия»); отсутствие санитарно-гигиенических комнат, комфортных зон ожидания. Также были высказаны отдельные пожелания о пополнении книжного фонда библиотек новой литературой, периодическими изданиями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинский районный Дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	81,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	96,9
3. Доступность услуг для инвалидов	58
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинский районный Дом культуры» составляет 86 баллов.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	64,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	71,65
3. Доступность услуг для инвалидов	26
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95,5
---	------

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области составляет 71,25 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	32,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	93
3. Доступность услуг для инвалидов	26,75
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	79,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области составляет 65,8 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	45,7

2. Комфортность условий предоставления услуг	38,35
3. Доступность услуг для инвалидов	32
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	86,7

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области составляет 60 баллов.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	55,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	76
3. Доступность услуг для инвалидов	29
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области составляет 70,7 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	88
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	40
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	88
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» составляет 82,4 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Бабынинского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	80,55
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	36
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бабынинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Бабынинского района Калужской

области составляет 82,5 балла.

По итогам проведенного исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Бабынинского района Калужской области предлагается:

- создать сайты следующих учреждений:
 - муниципального казённого учреждение культуры «Центральный дом культуры» село Муромцево Бабынинского района Калужской области;
 - муниципального казённого учреждения культуры «Сельский дом культуры» с. Бабынино Бабынинского района Калужской области;
 - муниципального казённого учреждения культуры «Стрельнинский сельский Дом культуры» п. Газопровод Бабынинского района Калужской области;
 - муниципального казённого учреждения культуры «Утешевский Дом культуры» Бабынинского района Калужской области;
- материалы, размещаемые на информационных стендах учреждений культуры района, привести в соответствие с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним;
- обеспечить своевременное обновление информации на создаваемых и имеющихся сайтах учреждений культуры, публикацию актуальных анонсов мероприятий, новостей;
- увеличить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на имеющихся сайтах учреждений культуры и предусмотреть их наличие на вновь создаваемых (номера телефонов, адреса электронной почты, электронные формы отправки запроса, выражение мнения и оценки качества условий оказания услуг их получателями, возможность комментировать и оставлять отзывы и т. п.);
- увеличить количество условий доступности получения услуг инвалидами

- в помещениях учреждений культуры и на прилегающих территориях: пандусы, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, поручни, тактильная плитка, дублирование основной информации, указателей шрифтом Брайля и т.п.;
- создать альтернативную, адаптированную для инвалидов по зрению, версию официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность», а также предусмотреть их наличие при разработке новых сайтов учреждений культуры Бабынинского района Калужской области;
 - провести по возможности необходимые ремонтные мероприятия, работы по обустройству в учреждениях культуры и на прилегающих к ним территориях, улучшить материально-техническую оснащенность учреждений культуры района.