

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 «Барятинский район»  
Калужской области

Заказчик: Министерство культуры и туризма  
Калужской области

Исполнитель: индивидуальный предприниматель  
Иванова Светлана Владимировна

Калуга

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ   | 3  |
| I. Методология проведения исследования   | 6  |
| II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 21 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры   | 22 |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг   | 25 |
| 3. Доступность услуг для инвалидов   | 26 |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения  | 27 |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг  | 28 |
| 6. Выводы и предложения  | 30 |
| III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Межпоселенческий центр культуры и досуга»                            | 31 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры   | 32 |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг   | 35 |
| 3. Доступность услуг для инвалидов   | 36 |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения  | 38 |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг  | 39 |
| 6. Выводы и предложения  | 40 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ   | 41 |

## **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Барятинский 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 №54-2018 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 «Брятинский 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 «Барятинский район» непосредственно в самих организациях;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Барятинский 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 «Барятинский район»;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- муниципальное казённое учреждение «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система»;
- муниципальное казённое учреждение «Межпоселенческий центр культуры и досуга».

Результаты проведенного исследования представляют собой четыре смысловых блока.

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

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

В четвертом 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 <sup>1</sup> :<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- 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:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса | 100 баллов            | 30%                   | 30 баллов                                   |

<sup>1</sup> 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» <sup>2</sup>  |  |      |            |
| 2.1.              | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- 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. <sup>3</sup> | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- 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"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  |            |      |            |
| 3.2.  | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> | 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» <sup>4</sup>  |            |      |            |
| 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  |

<sup>4</sup> 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» <sup>5</sup>  |            |      |            |
| 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

<sup>5</sup> 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» ( $P_{\text{комф.усл}}$ )

определяется по формуле:

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

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» ( $П_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$  - 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» ( $П_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

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

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» ( $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) 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:

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

где

$U_{\text{дост}}$  - 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:

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

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» ( $П^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$  - 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» ( $П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$  - 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;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - 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 организации<sup>6</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – 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?

- Полностью удовлетворен

<sup>6</sup> 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:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .



- 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 «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Муниципальное казённое учреждение «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система» находится в селе Барятино Калужской области по адресу: ул. Арнаутова, д. 2. У организации имеется сайт с доменным именем <http://baryatino-lib.kaluga.muzkult.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 II.1.

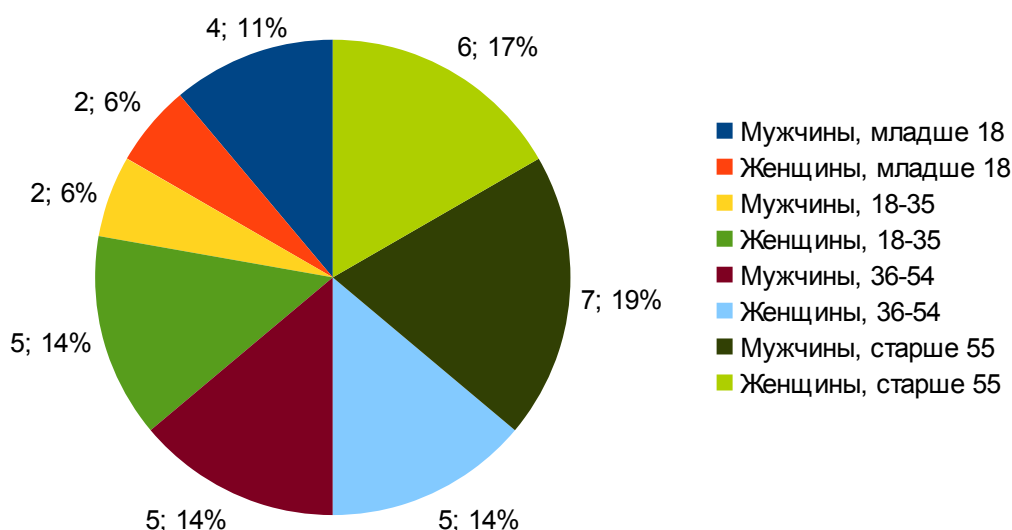


Диаграмма II.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя  $P_{инф}$  было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения — Барятинской центральной районной библиотеки, 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 культуры<sup>7</sup>

| №  | 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   |

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 7.  | Структура организации культуры  | 0 |
| 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   | 5 |

Таблица II.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и  
доступность информации об организации культуры<sup>8</sup>

| №  | 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                                      |

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 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 |
| 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)  | 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  | 4 |

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (5 + 4)/(17+20) \times 100 = 24,3$  балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия



с получателями услуг:

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма обратной связи для отправки 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 |
|    | 35  | 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 |
|    | 30  | 2   | 0                          |

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (35 + 30)/(36 + 32) \times 100 = 95,6$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 24,3 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 95,6 = 72,5 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется комфортных условий 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  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$  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 |
|    | 23  | 13  | 0                          |

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 23/36 \times 100 = 63,9$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 60 + 0,5 \times 63,9 = 61,95 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход, оборудованный пандусом;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  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  $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  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 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 |
|    | 7  | 1   | 0                          |

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 7/8 \times 100 = 87,5$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 87,5 = 54,25 \text{ балла}$$

#### 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 |
|    | 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 |
|    | 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 |
|    | 36  | 0   | 0                          |

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 35/36 \times 100 = 97$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 36/36 \times 100 = 100$  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    |                            |
|    | 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 |
|    | 35   | 1   | 0                          |
| 3. | Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?   |   |                            |
|    | Полностью удовлетворен   | Не вполне, есть незначительные недостатки | Совершенно не удовлетворен |
|    | 30   | 6   | 0                          |

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 35/36 \times 100 = 97$  баллов.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 97 + 0,5 \times 83,3 = 91 \text{ балл}$$

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

$$S_1 = (72,5 + 61,95 + 54,25 + 98,8 + 91)/5 = 75,7 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость размещения на информационных стендах и официальном сайте муниципального казённого учреждения «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система» информации, перечень и требования к которым установлены соответствующими нормативно-правовыми актами.

В помещении организации предлагается по возможности увеличить количество комфортных условий для предоставления услуг: например, обустроить комфортную зону отдыха (ожидания); обеспечить доступность питьевой воды.

Для повышения оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, указателей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

В ходе опроса респонденты высказывали нарекания на отсутствие санитарно-гигиенических комнат в помещении Барятинской центральной районной библиотеки, отсутствие ремонта. Получатели услуг «Муниципальной межпоселенческой централизованной библиотечной системы» и всех его структурных подразделений также говорили о недостаточном количестве новых поступлений литературы, отсутствии парковок рядом с учреждениями культуры и отсутствии сети Интернет в некоторых библиотеках.

### III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Межпоселенческий центр культуры и досуга»

Муниципальное казённое учреждение «Межпоселенческий центр культуры и досуга» находится в селе Барятино Калужской области по адресу: ул. Советская, д. 24. У организации имеется сайт с доменным именем <http://mckd-baryatino.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 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.

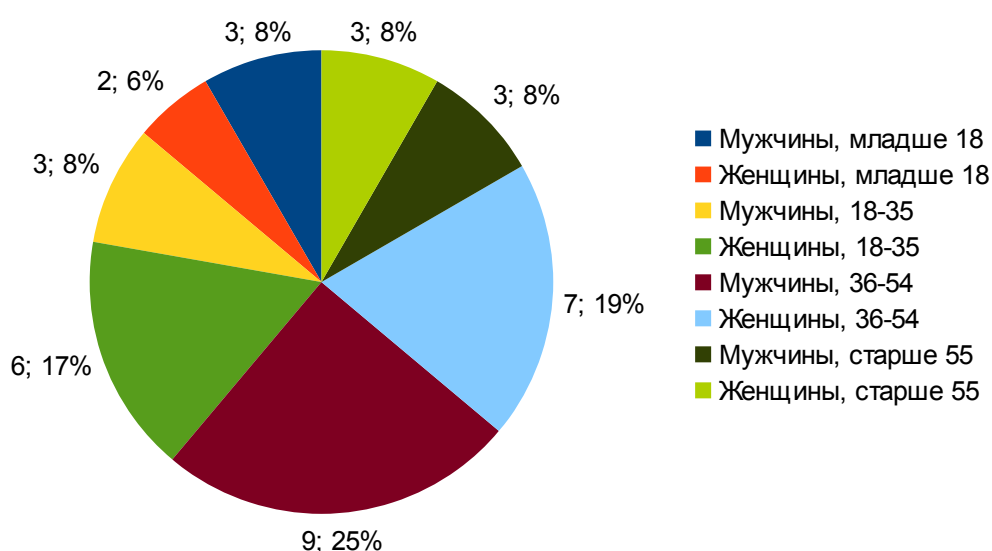


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 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 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 III.I и III.II.

Таблица III.I

#### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>9</sup>

| №  | 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   |

<sup>9</sup> «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) | 1 |
| 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 III.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>10</sup>

| №  | 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                                      |

<sup>10</sup> «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  $P_{инф} = (7 + 5)/(17+20) \times 100 = 32,4$  балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма обратной связи для отправки 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 |
|    | 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 |
|    | 19  | 13  | 1                          |

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (36 + 19)/(36 + 33) \times 100 = 79,7$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 32,4 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 79,7 = 68,6 \text{ балла}$$

## 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 |
|    | 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 четыре условия доступности для инвалидов:

- оборудованная входная группа пандусом;
- выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы;
- кнопка вызова для инвалидов сотрудника организации.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг}}^{\text{дост}}$  равен 80 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  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  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 |
|    | 3  | 0   | 0                          |

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100 = 70 \text{ баллов}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ ,  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$  и  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$  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 |
|    | 36  | 0   | 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 |
|    | 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 |
|    | 33  | 3   | 0                          |

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 91,7 = 98,3 \text{ балла}$$

### 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    |                            |
|    | 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 |
|    | 35   | 1   | 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   | 1   | 0                          |

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = 35/36 \times 100 = 97$  баллов.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 97 + 0,5 \times 97 = 97,9 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение «Межпоселенческий центр культуры и

досуга» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_2 = (68,6 + 97 + 70 + 98,3 + 97,9)/5 = 86,4 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Межпоселенческий центр культуры и досуга» практически по всем показателям были получены высокие оценки. Для повышения качества условий оказания услуг предлагается на информационных стендах и официальном сайте учреждения разместить все необходимые документы, наличие которых регламентируется соответствующими нормативно-правовыми актами.

Анкетирование получателей услуг учреждения культуры выявило следующие пожелания респондентов:

- улучшить отопление в помещениях учреждения в зимний период;
- поскорее завершить ремонт в здании;
- организовать детскую площадку возле здания учреждения культуры;
- создать внутри зону бесплатного Wi-Fi доступа к сети Интернет;
- в танцевальном классе установить кондиционер для занятий в летний период;
- приобрести новое свето-музыкальное оборудование, обновить осветительную технику и кресла в зрительном зале.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Муниципальное казённое учреждение «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

| Критерий  | Баллы |
|---|-------|
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры    | 72,5  |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг                      | 61,95 |
| 3. Доступность услуг для инвалидов                                | 54,25 |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры | 98,8  |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг                     | 91    |

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Муниципальная межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 75,7 балла.

Муниципальное казённое учреждение «Межпоселенческий центр культуры и досуга» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

| Критерий  | Баллы |
|---|-------|
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры    | 68,6  |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг                      | 97    |
| 3. Доступность услуг для инвалидов                                | 70    |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры | 98,3  |

|   |      |
|---|------|
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 97,9 |
|---|------|

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Межпоселенческий центр культуры и досуга» составляет 86,4 балла.

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

- привести материалы, размещаемые на информационных стендах и официальных сайтах учреждений культуры, в соответствие со следующими нормативно-правовыми актами:
  - «Сборник методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России);
  - Закон 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);
  - Приказ 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»;
- обеспечить своевременное обновление информации на сайтах учреждений культуры, публикацию актуальных анонсов мероприятий, новостей;

- по возможности 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.;
- 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.