

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

Утверждено \_\_\_\_\_

Генеральный директор  
ООО «Центр маркетинговых  
исследований и субконтрактации»  
М.Н. Крохина

## **ОТЧЕТ**

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

Заказчик: Министерство культуры и туризма  
Калужской области

Исполнитель: ООО «Центр маркетинговых  
исследований и субконтрактации»

Калуга

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
I. Методология проведения исследования	10
II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Районный Дом культуры»	25
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	26
2. Комфортность условий предоставления услуг	29
3. Доступность услуг для инвалидов	30
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	31
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	32
6. Выводы и предложения	34
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры Дом культуры «Полет»	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	44
IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Боровская централизованная библиотечная система»	45
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	46
2. Комфортность условий предоставления услуг	49

3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	51
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	52
6. Выводы и предложения	53
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Балабановский городской Дом культуры»	55
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	56
2. Комфортность условий предоставления услуг	59
3. Доступность услуг для инвалидов	60
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	61
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	62
6. Выводы и предложения	64
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Дом культуры Совьяки»	65
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	66
2. Комфортность условий предоставления услуг	69
3. Доступность услуг для инвалидов	70
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	71
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	72
6. Выводы и предложения	73
VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дом культуры села Совхоз «Боровский»	75
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	76

2. Комфортность условий предоставления услуг	79
3. Доступность услуг для инвалидов	80
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	81
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	82
6. Выводы и предложения	83
VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева	85
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	86
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
3. Доступность услуг для инвалидов	90
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	91
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92
6. Выводы и предложения	94
IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр»	95
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	96
2. Комфортность условий предоставления услуг	99
3. Доступность услуг для инвалидов	100
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	101
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	102
6. Выводы и предложения	104
X. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дворец Культуры Ворсино»	105

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	106
2. Комфортность условий предоставления услуг	109
3. Доступность услуг для инвалидов	110
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	111
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	112
6. Выводы и предложения	114
XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «СДК деревня Асеньевское»	115
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	116
2. Комфортность условий предоставления услуг	119
3. Доступность услуг для инвалидов	120
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	121
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	122
6. Выводы и предложения	123
XII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дом культуры Кривское»	125
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	126
2. Комфортность условий предоставления услуг	130
3. Доступность услуг для инвалидов	131
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	132
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	133
6. Выводы и предложения	134
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>135</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Боровский 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 г. №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 сотрудниками ООО «Центр маркетинговых исследований» в рамках государственного контракта №53-2018 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 «Боровский 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 «Боровский район» непосредственно в самих организациях;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Боровский 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 «Боровский район»;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- муниципальное казенное учреждение «Районный Дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Полет»;
- муниципальное учреждение «Боровская централизованная библиотечная система»;
- муниципальное учреждение «Балабановский городской Дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры «Дом культуры Совьяки»;
- муниципальное казенное учреждение «Дом культуры села Совхоз «Боровский»;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева;
- муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»;
- муниципальное казенное учреждение «Дворец Культуры Ворсино»;
- муниципальное казенное учреждение «СДК деревня Асеньевское»;



- муниципальное казенное учреждение «Дом культуры Кривское».

Результаты проведенного исследования представляют собой тринадцать смысловых блоков.

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

В блоках со второго по двенадцатый изложены итоги сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому объекту исследования.

В тринадцатом 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> : - 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

<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)

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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: - 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. <sup>3</sup>	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 театрално-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).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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.

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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» ( $P_{\text{откр\_уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр\_уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{\chi_{\text{общ\_стенд}} + \chi_{\text{общ\_сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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:

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

где

$Y_{\text{комф}}$  - 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:

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

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

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

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

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

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



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 «Районный Дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение «Районный Дом культуры» находится в городе Боровске Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 17. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО МР «Боровский район» — <http://www.borovskr.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 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 II.I.

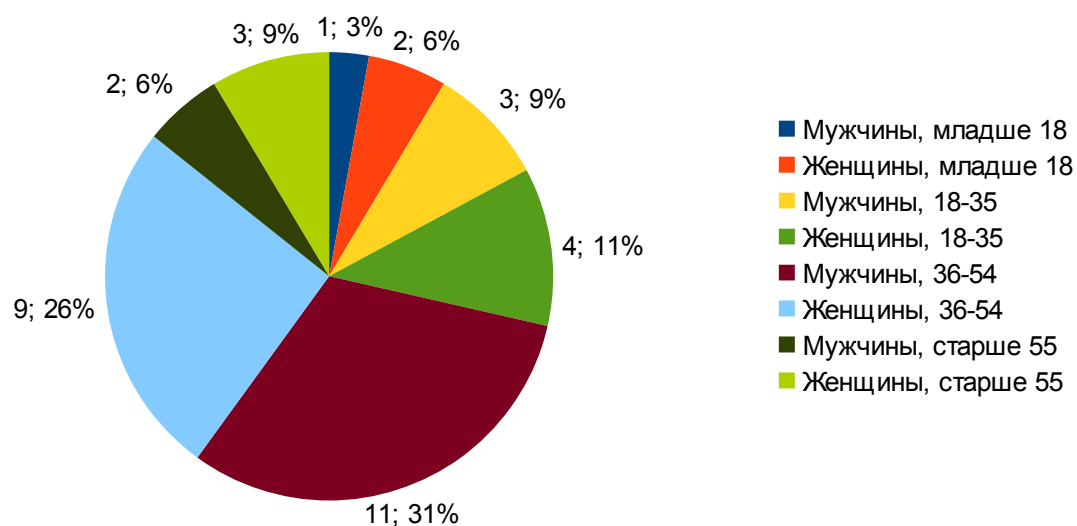


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО МР «Боровский район», 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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	0
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 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	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	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	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	10

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (15 + 10)/(17+20) \times 100 = 67,6$  балла.**

На сайте Администрации МО МР «Боровский район» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- 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
	25	8	2
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
	20	11	2

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (25 + 20)/(35 + 33) \times 100 = 66$  баллов**

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

$$K^1 = 0,3 \times 67,6 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 66 = 64,7 \text{ балла}$$

## 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
	27	7	1

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 27/35 \times 100 = 77$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 77 = 88,5 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- специально оборудованная дорожка для входа в здание учреждения с

- уровня тротуара;
- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая сотрудниками 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 4 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
	4	0	0

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 4/4 \times 100 = 100$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 100 = 50 \text{ баллов}$$

#### 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
	29	6	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	5	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
	29	4	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 29/35 \times 100 = 82,9$  балла.**

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 29/33 \times 100 = 87,9$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 82,9 + 0,4 \times 85,7 + 0,2 \times 87,9 = 85 \text{ баллов}$$

#### 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	
	32	3	
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
	30	5	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 32/35 \times 100 = 91,4$  балла.**

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 91,4 + 0,2 \times 94,3 + 0,5 \times 85,7 = 89 \text{ баллов}$$

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

$$S_1 = (64,7 + 88,5 + 50 + 85 + 89)/5 = 75,4 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения «Районный Дом культуры».

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры учесть создание на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п.), в том числе и размещение анкеты для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания. 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: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, дублирование надписей, указателей рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д.

Анкетирование получателей услуг «Районного Дома культуры» показало, что респонденты не всегда довольны комфортностью условий предоставления услуг, надеются на изменение ситуации после окончания ремонта. Распределение ответов получателей услуг на вопрос о вежливости, доброжелательности работников учреждения культуры позволяет рекомендовать проведение мероприятий по обеспечению соблюдения сотрудниками организации этики и культуры общения.

### III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры Дом культуры «Полет»

Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Полет» находится в городе Ермолино Боровского района Калужской области по адресу: ул. 1 Мая, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО «Городское поселение «Город Ермолино» — <http://admermolino.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 59 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.

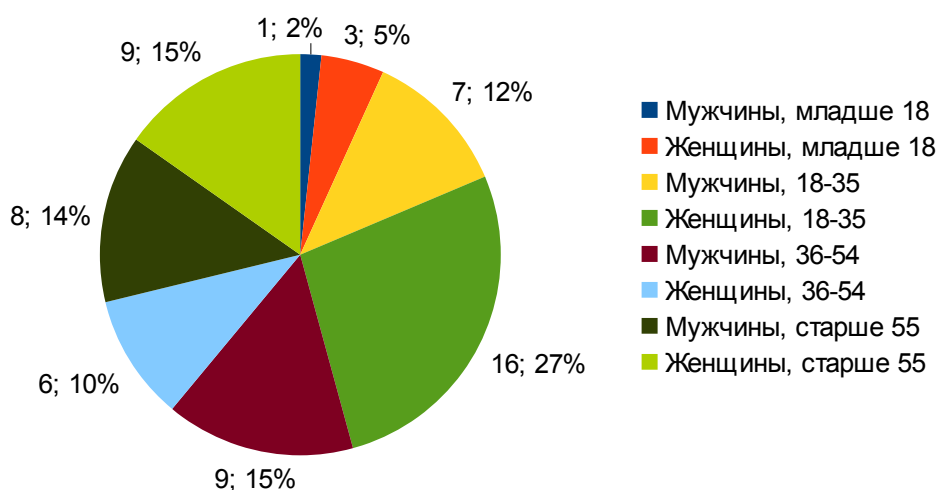


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО «Городское поселение «Город Ермолино», 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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
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).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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	11

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	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
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).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	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	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	10

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (11 + 10)/(17+20) \times 100 = 56,8$  балла.**

На сайте Администрации МО «Городское поселение «Город Ермолино» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- 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
	54	5	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
	49	4	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (54 + 49)/(59 + 53) \times 100 = 92$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 56,8 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 92 = 71,8 \text{ балла}$$

## 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  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  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
	48	10	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 48/59 \times 100 = 81,4$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 81,4 = 90,7 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- входная группа, оборудованная пандусом;



– 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 9 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	2	0

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 7/9 \times 100 = 77,8$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 77,8 = 43,3 \text{ балла}$$

#### 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
	57	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
	58	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
	51	4	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 57/59 \times 100 = 96,6$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 58/59 \times 100 = 98,3$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 51/55 \times 100 = 92,7$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 96,6 + 0,4 \times 98,3 + 0,2 \times 92,7 = 96,5 \text{ балла}$$

#### 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:

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	58	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
	58	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
	56	3	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 58/59 \times 100 = 98,3$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 58/59 \times 100 = 98,3$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 56/59 \times 100 = 94,9$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 98,3 + 0,2 \times 98,3 + 0,5 \times 94,9 = 96,6 \text{ балла}$$

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

$$S_2 = (71,8 + 90,7 + 43,3 + 96,5 + 96,6)/5 = 79,8 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального учреждения культуры Дом культуры «Полет» 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 также необходимо приведение размещаемой информации в соответствие с регулируемыми нормативно-правовыми актами.

При разработке сайта организации предлагается предусмотреть размещение на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: номера телефона, адреса электронной почты, электронных сервисов для подачи обращения/жалобы/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, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а при создании официального сайта учреждения предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

В ходе опроса получатели услуг Дома культуры «Полет» высказывали свои пожелания об окончании ремонта, благоустройстве зрительного зала, создании в учреждении возможности каждому желающему подключиться к бесплатной Wi-Fi сети.

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным учреждением «Боровская централизованная библиотечная  
система»

Муниципальное учреждение «Боровская централизованная библиотечная система» находится в городе Боровске Калужской области по адресу: площадь Ленина, д. 2. У организации есть сайт с доменным именем <http://b-cbs.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 IV.I.

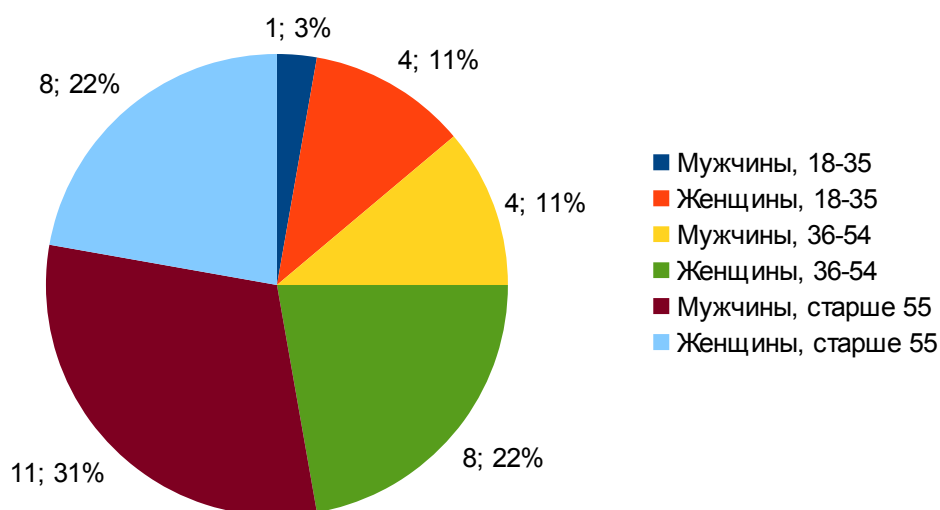


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя  $P_{инф}$  было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения - Боровская Центральная районная библиотека, 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 IV.I и IV.II.

Таблица IV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>11</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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

7.	Структура организации культуры	1
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	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	12

Таблица IV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>12</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	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	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	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	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	11

Таким образом, показатель  $P_{инф} = (12 + 11)/(17+20) \times 100 = 62$  балла.

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



- телефон;
- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи.

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
	25	1	0

**Показатель  $P^{откр}_{уд} = (36 + 25)/(36 + 26) \times 100 = 98,4$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 62 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 98,4 = 85 \text{ баллов}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- 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 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
	34	2	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 94,4 = 87 \text{ баллов}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях отсутствуют условия 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  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  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 9 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	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 7/9 \times 100 = 77,8$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 77,8 = 31,3 \text{ балла}$$

#### 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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	33	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
	32	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 33/34 \times 100 = 97$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 32/32 \times 100 = 100$  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
	36	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
	36	0	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 36/36 \times 100 = 100$  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 учреждение «Боровская централизованная библиотечная система» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_3 = (85 + 87 + 31,3 + 98,8 + 100)/5 = 80,4 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения

информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте муниципального учреждения «Боровская централизованная библиотечная система» в соответствии с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на сайте организации предлагается увеличить число способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, в частности, путем размещения 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. Сайт учреждения культуры рекомендуется обеспечить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается, в частности, обустройство входа в Боровскую Центральную районную библиотеку пандусом. О том, что не все библиотеки системы удобны для инвалидов, свидетельствуют и их комментарии, полученные в ходе опроса («высокий порог на входе», «крутая лестница»).

Анкетирование, проведенное среди получателей услуг «Боровской централизованной библиотечной системы», в том числе его структурных подразделений, выявило, что чаще всего вызывают нарекания со стороны потребителей недостаточное материально-техническое обеспечение учреждений («мало компьютеров»); небольшие, нуждающиеся в ремонте помещения библиотек; труднодоступность санитарно-гигиенических комнат («нужно просить сотрудника открыть»).

## V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Балабановский городской Дом культуры»

Муниципальное учреждение «Балабановский городской Дом культуры» находится в городе Балабаново Боровского района Калужской области по адресу: ул. Капитана Королёва, д. 1. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Балабаново» — <http://admbalabanovo.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 V.I.

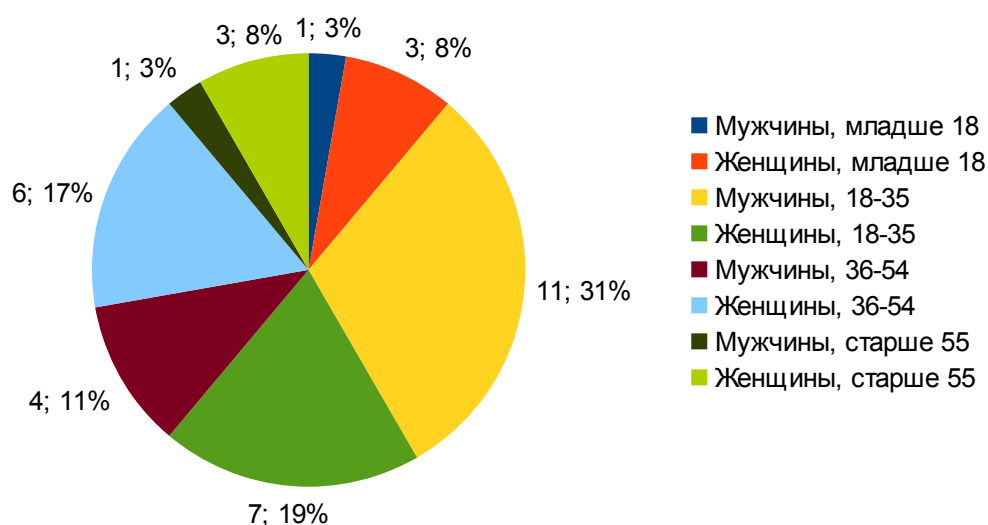


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Балабаново», 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 культуры<sup>13</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	0
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0

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



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	5

Таблица V.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>14</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>14</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	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	1
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	1
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	11

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (5 + 11)/(17+20) \times 100 = 43$  балла.**

На сайте Администрации городского поселения «Город Балабаново» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг

учреждения:

- 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
	33	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
	29	2	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (33 + 29)/(36 + 31) \times 100 = 92,5$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 43 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 92,5 = 67,9 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды/напитков;
- 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  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  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
	21	14	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 21/36 \times 100 = 58,3$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 58,3 = 79 \text{ баллов}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях

имеется два условия доступности для инвалидов:

- оборудованная входная группа пандусом;
- расширенные дверные проемы;

Таким образом, **показатель  $P^{орг}_{дост}$  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  $P^{услуг}_{дост}$  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 4 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»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 50 = 35 \text{ баллов}$$

#### 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/касси/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	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
	33	3	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
	27	5	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 27/32 \times 100 = 84,4$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 94,4 + 0,4 \times 91,7 + 0,2 \times 84,4 = 91,3 \text{ балла}$$

#### 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
	31	5	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	4	0

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 31/36 \times 100 = 86$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 32/36 \times 100 = 88,9$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 86 + 0,5 \times 88,9 = 91,65 \text{ балла}$$

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

$$S_4 = (67,9 + 79 + 35 + 91,3 + 91,65)/5 = 73 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального учреждения «Балабановский городской Дом культуры», а также приведение размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствии с регулируемыми нормативно-правовыми актами.

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

Отзывы получателей услуг «Балабановского городского Дома культуры» свидетельствуют об их неудовлетворенности размещаемой на стендах учреждения информацией о предстоящих мероприятиях (афишей), об имеющихся кружках, творческих коллективах. Респондентами высказывались пожелания о выполнении ремонта в помещениях учреждения, в частности, зрительном зале; увеличении количества помещений для проведения кружковых занятий; увеличении мест для сидения в зоне отдыха/ожидания. Также было высказано замечание о том, что в учреждении только один номер телефона, что приводит к затруднениям в случае необходимости связаться с конкретным сотрудником организации.



## VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Дом культуры Совьяки»

Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры Совьяки» находится в деревне Совьяки Боровского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 17. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения «Деревня Совьяки» — <http://adm-sov.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.

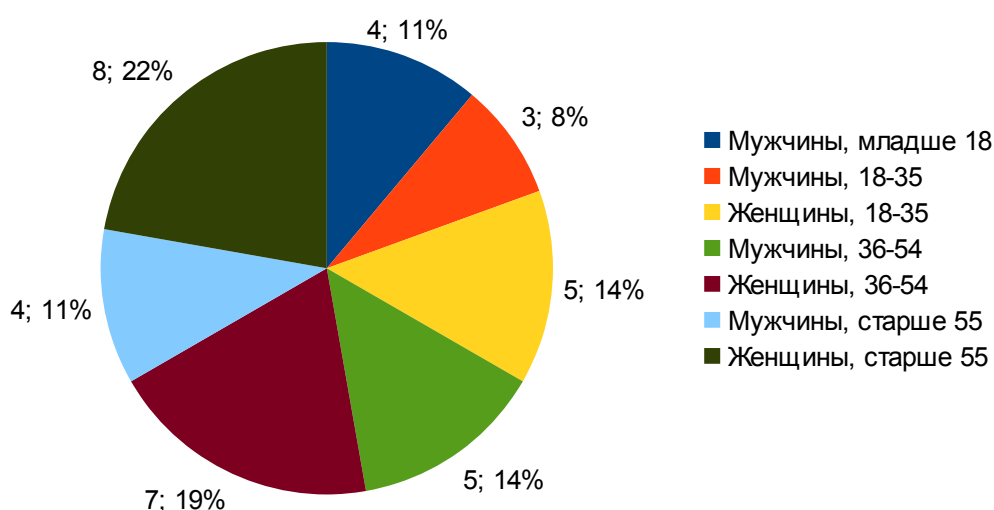


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения «Деревня Совьяки», 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 культуры<sup>15</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	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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	10

Таблица VI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>16</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	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)	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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	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	1
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	4

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (10 + 4)/(17+20) \times 100 = 37,8$  балла.**

На сайте Администрации МО сельского поселения «Деревня Совьяки» не указано дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

учреждения.

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
	28	8	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
	10	17	5

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (28 + 10)/(36 + 32) \times 100 = 55,9$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 37,8 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 55,9 = 33,7 \text{ балла}$$

## 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	3	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 91,7 = 95,85 \text{ балла}$$

### 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  $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  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  $P_{уд}^{услуг\ дост}$  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 4 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  $P_{уд}^{дост} = 2/4 \times 100 = 50$  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  $P_{уд}^{перв.конт}$ ,  $P_{уд}^{каз.услуг}$  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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	34	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
	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
	31	4	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 31/35 \times 100 = 88,6$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 97 + 0,4 \times 97 + 0,2 \times 88,6 = 95,3 \text{ балла}$$

### 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
	31	5	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 31/36 \times 100 = 86$  баллов.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 86 + 0,5 \times 86 = 90 \text{ баллов}$$

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

$$S_5 = (33,7 + 95,85 + 29 + 95,3 + 90)/5 = 68,8 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало, что муниципальное учреждение

культуры «Дом культуры Совьяки» нуждается в создании официального сайта в сети Интернет и размещении на нем информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах рекомендуется также разместить необходимую информацию о деятельности организации в полном объеме.

Сайт организации должен предоставлять получателям услуг несколько дистанционных способов взаимодействия с работниками учреждения: номер телефона, адрес электронной почты, электронные сервисы обратной связи либо подачи запроса, анкеты оценки качества условий оказания услуг. Также при создании официального сайта учреждения рекомендуется предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Для повышения доступности получения услуг учреждения культуры инвалидами предлагается по возможности обустроить входную группу «Дома культуры Совьяки» пандусом, обеспечить помещение организации средствами звуковой, визуальной, текстовой и графической информации, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В ходе анкетирования, проведенного среди получателей услуг учреждения культуры, респонденты высказывали пожелания размещения графика работы кружков; приобретения новых музыкальных инструментов, аудио-техники; обустройства летней эстрады, детской площадки, стоянки для велосипедов; организации большего количества групповых занятий для детей, в том числе спортивных.

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным казённым учреждением «Дом культуры села Совхоз  
«Боровский»

Муниципальное казённое учреждение «Дом культуры села Совхоз «Боровский» находится в селе Совхоз «Боровский» Боровского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения село Совхоз «Боровский» — <http://adm-borovskiy.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 VII.I.

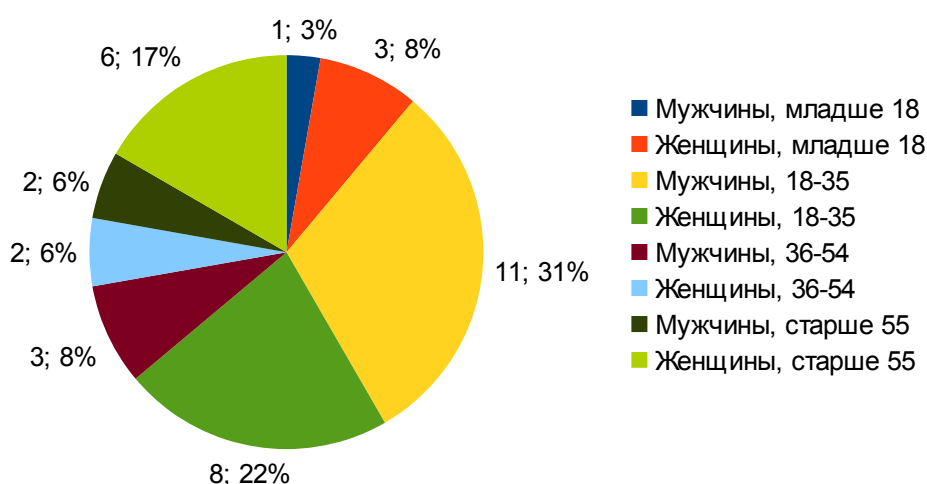


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения село Совхоз «Боровский», 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 культуры<sup>17</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>17</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	7

Таблица VII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>18</sup>

№	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	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	государственной регистрации, решение учредителя о создании 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)	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  $P_{инф} = (7 + 0)/(17+20) \times 100 = 18,9$  балла.**

На сайте Администрации МО сельского поселения село Совхоз «Боровский» не указано дистанционных способов взаимодействия с

получателями услуг учреждения культуры.

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

Для получения значения показателя  $P_{уд}^{откр}$  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
	30	6	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
	28	5	0

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (30 + 28)/(36 + 33) \times 100 = 84$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 18,9 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 84 = 39,3 \text{ балла}$$

## 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 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
	30	6	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 83,3 = 81,65 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- отдельная входная группа, оборудованная пандусом;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг}}^{\text{дост}}$  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  $P_{дост}^{услуг}$  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 4 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	1	0

**Показатель  $P_{уд}^{дост} = 3/4 \times 100 = 75$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 75 = 42,5 \text{ балла}$$

#### 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
	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
	35	0	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{вежл.дист}_{уд} = 35/35 \times 100 = 100$  баллов.**

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

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

#### 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
	36	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
	36	0	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 36/36 \times 100 = 100$  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 «Дом культуры села Совхоз «Боровский» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_6 = (39,3 + 81,65 + 42,5 + 100 + 100)/5 = 72,7 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

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

села Совхоз «Боровский», а также приведения размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствие с регулирующими нормативно-правовыми актами.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры разместить на нем несколько дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: номера телефонов, адрес электронной почты, формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п., а также разместить анкету для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Для повышения значения оценки учреждения по критерию «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а при создании официального сайта предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Комментарии опрошенных получателей услуг свидетельствуют об их неудовлетворенности тем, что в учреждении отсутствуют санитарно-гигиенические помещения, а вследствие отсутствия сайта и актуальных материалов на стендах в учреждении сложно получить необходимую информацию о работе «Дома культуры села Совхоз «Боровский».

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным казённым учреждением культуры «Балабановская городская  
библиотека» имени Н.П. Глухарева

Муниципальное казённое учреждение культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева находится в городе Балабаново Боровского района Калужской области по адресу: ул. 1 Мая, д. 6. У организации есть сайт с доменным именем <http://bal-biblioteka.ucoz.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 VIII.I.

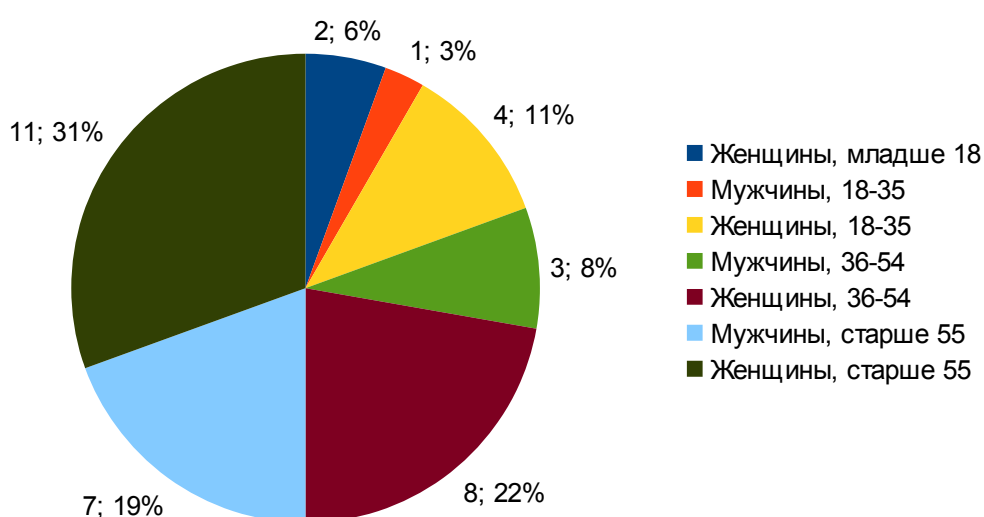


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя  $P_{инф}$  было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения - Балабановская городская библиотека, 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 культуры<sup>19</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	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	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	8

Таблица VIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>20</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	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	государственной регистрации, решение учредителя о создании 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	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)	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	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	14

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (8 + 14)/(17+20) \times 100 = 59,5$  балла.**

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



- телефон;
- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи;
- электронный сервис: гостевая книга для отправки отзывов о работе учреждения.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{дист}}$  равен 100 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
	35	0	1
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	2	0

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (35 + 26)/(36 + 28) \times 100 = 95,3$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 59,5 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 95,3 = 86 \text{ баллов}$$

## 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 (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель  $P_{\text{комф.усл}}$  равен 80 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
	36	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 100 = 90 \text{ баллов}$$

## 3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях

имеется одно из условий доступности для инвалидов:

- размещение входа в здание учреждения на уровне тротуара.

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  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  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 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»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 87,5 = 40,25 \text{ балла}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ ,  $P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}}$  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
	30	2	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 30/32 \times 100 = 93,75$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 93,75 = 98,75 \text{ балла}$$

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей  $P_{реком}$ ,  $P_{уд}^{орг.усл}$  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
	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
	36	0	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  $P_{\text{уд}} = 36/36 \times 100 = 100$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 97 + 0,5 \times 100 = 99,4 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_7 = (86 + 90 + 40,25 + 98,75 + 99,4) / 5 = 82,9 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость размещения на информационных стендах муниципального казённого учреждения культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева полной информации о деятельности организации, перечень и требования к которой установлены нормативными правовыми актами.

Дополнительно сайт учреждения также рекомендуется дополнить недостающими материалами, перечень которых установлен статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 и приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277. Рекомендуется учесть, что в случае, если учреждение культуры не оказывает платных услуг населению, посетитель сайта, потенциальный получатель услуг библиотеки, должен быть об этом проинформирован.

Аудит найденного в сети Интернет сайта организации показал, что на нем отсутствуют новые материалы, анонсы мероприятий за 2018 год. Рекомендуется актуализировать информацию, а также рассмотреть необходимость создания альтернативной версии сайта библиотеки, адаптированной для инвалидов по зрению. Также на сайте организации предлагается разместить анкету для выражения мнения получателями услуг о качестве условий их оказания.

Получатели услуг «Балабановской городской библиотеки» имени Н.П. Глухарева выражали свою удовлетворенность качеством условий их оказания. Отдельными респондентами высказывались пожелания об организации возможности получения услуг в электронном виде (оформление абонемента, доступ к литературе и т. п.).

IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр»

Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» находится в городе Боровске Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 27. У организации есть сайт с доменным именем <http://borovsk-mvc.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 IX.I.

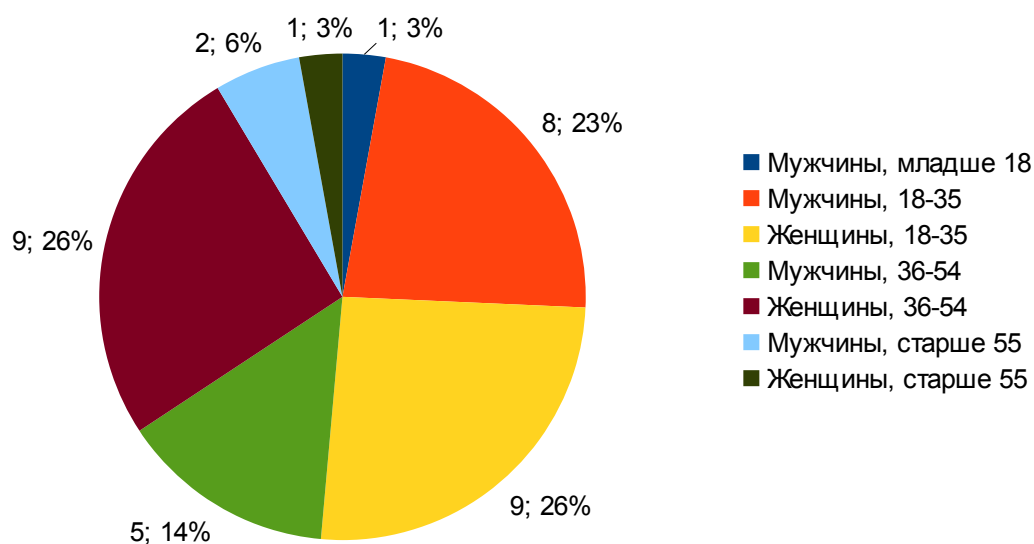


Диаграмма IX.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 IX.I и IX.II.

Таблица IX.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>21</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	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

<sup>21</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	1
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	12

Таблица IX.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>22</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	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	1

22 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	филиалах и представительствах)	
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	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	13

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (12 + 13)/(17+20) \times 100 = 67,6$  балла.**

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

- телефон;

– электронная почта.

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

Для получения значения показателя  $P_{уд}^{откр}$  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
	20	8	3
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
	14	8	2

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (20 + 14)/(31 + 24) \times 100 = 61,8$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 67,6 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 61,8 = 63 \text{ балла}$$

## 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  $P_{\text{комф.уд}}$  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
	16	10	9

**Показатель  $P_{\text{комф.уд}} = 16/35 \times 100 = 45,7$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 45,7 = 72,85 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход в здание учреждения, расположенный на уровне тротуара;
- поручни, 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 сотрудниками 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 4 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	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 2/4 \times 100 = 50$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 50 = 35 \text{ баллов}$$

#### 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
	34	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	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
	24	1	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 24/25 \times 100 = 96$  баллов.**

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

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

#### 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	
	30	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
	26	9	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	23	12	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 30/31 \times 100 = 96,8$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 26/35 \times 100 = 74,3$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 23/35 \times 100 = 65,7$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 96,8 + 0,2 \times 74,3 + 0,5 \times 65,7 = 76,75 \text{ балла}$$

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

$$S_8 = (63 + 72,85 + 35 + 96,8 + 76,75)/5 = 68,9 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр», обнаружило, что информационные стенды учреждения необходимо дополнить недостающими материалами, в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень.

На сайте учреждения культуры рекомендуется опубликовать информацию об учреждении культуры в необходимом объеме, а также увеличить число дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг за счет создания электронных сервисов обратной связи, технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Дополнительно предлагается по возможности увеличить количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: например, дублирование надписей, знаков, иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; создание альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.

Опрошенные респонденты говорили о необходимости проведения ремонта в учреждении культуры, о неприятном запахе во всех его помещениях из-за сырости и неудовлетворительного состояния санитарно-гигиенических комнат. Также вызывает нарекания со стороны получателей услуг недостаток информации, размещенной на стендах «Музейно-выставочного центра», редкие обновления данных на сайте организации.



## Х. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дворец Культуры Ворсино»

Муниципальное казённое учреждение «Дворец Культуры Ворсино» находится в селе Ворсино Боровского района Калужской области по адресу: ул. Молодежная, д. 7. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения «Село Ворсино» — <http://adm-vorsino.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 Х.1.

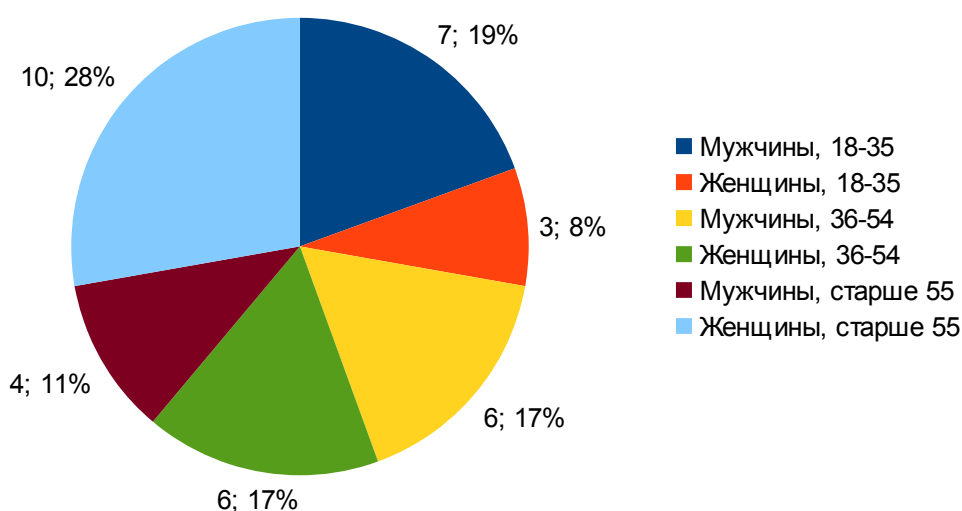


Диаграмма Х.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя  $P_{инф}$  было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации МО сельского поселения «Село Ворсино», 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 X.I и X.II.

Таблица X.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>23</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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1

23 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	1
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)	1
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 X.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>24</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	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о	1

<sup>24</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
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	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	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	9

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (15 + 9)/(17+20) \times 100 = 64,9$  балла.**

На сайте Администрации МО сельского поселения «Село Ворсино» указан один дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры:

- телефон.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{дисг}}$  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
	33	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
	22	1	0

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (33 + 22)/(36 + 23) \times 100 = 93$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 64,9 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 93 = 65,7 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть 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;
- 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
	36	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель  $P^{орг}_{дост}$  равен 60 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 10 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
	10	0	0

**Показатель  $P^{дост}_{уд} = 10/10 \times 100 = 100$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 100 = 56 \text{ баллов}$$

#### 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
	35	1	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
	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	1	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  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 33/34 \times 100 = 97$  баллов.**

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

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

#### 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	
	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
	34	2	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  $P_{\text{уд}} = 34/36 \times 100 = 94,4$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 97 + 0,5 \times 94,4 = 96,6 \text{ балла}$$

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

$$S_9 = (65,7 + 100 + 56 + 98 + 96,6)/5 = 83,3 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Дворец Культуры Ворсино» и размещения на нем информации в объеме, установленном нормативно-правовыми актами.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры разместить на нем несколько дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: номера телефонов, адрес электронной почты, формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п., а также разместить анкету для выражения мнения получателями услуг о качестве условий их оказания. А также рекомендуется предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Комментарии опрошенных получателей услуг также свидетельствуют об их неудовлетворенности отсутствием сайта «Дворца Культуры Ворсино» в сети Интернет.

## XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «СДК деревня Асеньевское»

Муниципальное казённое учреждение «СДК деревня Асеньевское» находится в селе Асеньевское Боровского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 5. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение деревня Асеньевское — <http://asenevskoe.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 XI.I.

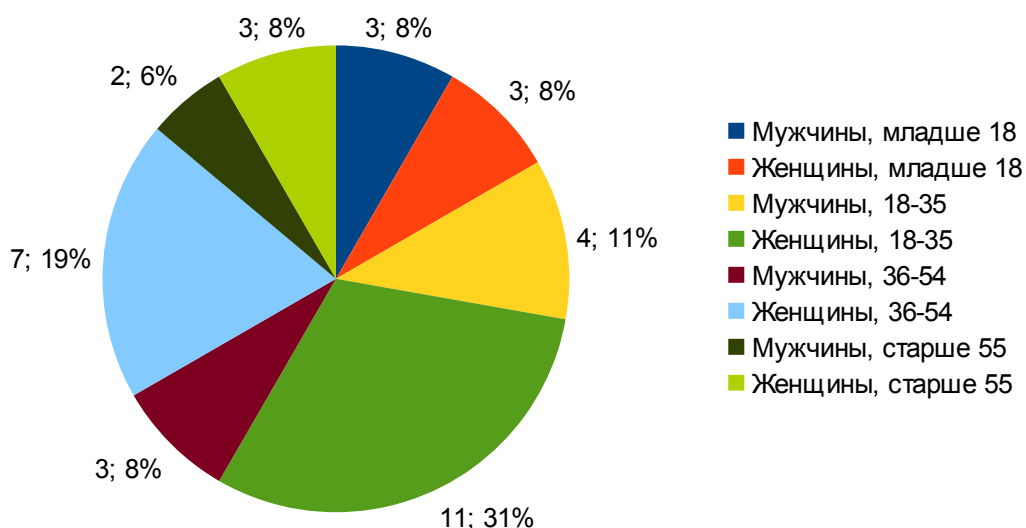


Диаграмма XI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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 об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение деревня Асеньевское, 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 XI.I и XI.II.

Таблица XI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>25</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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

<sup>25</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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	1
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	12

Таблица XI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и  
доступность информации об организации культуры<sup>26</sup>

№	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)	0

<sup>26</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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  $P_{инф} = (12 + 0)/(17+20) \times 100 = 32,4$  балла.**

На сайте Администрации муниципального образования сельское поселение деревня Асеньевское 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
	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
	8	14	8

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (32 + 8)/(36 + 30) \times 100 = 60,6$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 32,4 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 60,6 = 34 \text{ балла}$$

## 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 (по телефону, 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
	29	7	0

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 29/36 \times 100 = 80,55$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 80,55 = 80,3 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- 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 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
	5	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 100 = 50 \text{ баллов}$$

#### 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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	35	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
	31	3	1

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = 31/35 \times 100 = 88,6$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 88,6 = 97,7 \text{ балла}$$

### 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
	32	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	10	0

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 32/36 \times 100 = 88,9$  балла.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 97 + 0,2 \times 88,9 + 0,5 \times 72 = 82,9 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение «СДК деревня Асеньевское» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{10} = (34 + 80,3 + 50 + 97,7 + 82,9)/5 = 69 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование в рамках независимой оценки качества

условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «СДК деревня Асеньевское» выявило имеющуюся необходимость создать официальный сайт и дополнить информационные стенды в организации недостающей информацией.

В целях увеличения количества дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг учреждения предлагается на сайте разместить номера телефонов, адрес электронной почты, электронные сервисы, дающие возможность отправить обращение, запрос, жалобу, оставить комментарий о проведенном мероприятии. Также рекомендуется разместить анкету либо ссылку на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Создание альтернативной версии сайта, адаптированной для слабовидящих групп населения, увеличит количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Большинство комментариев опрошенных получателей услуг «СДК деревня Асеньевское» касались его неудовлетворительного материально-технического обеспечения: отсутствия необходимой аудиотехники, сценического оборудования, костюмов, скамеек на прилегающей территории, гардероба внутри здания, возможности подключения к бесплатной Wi-Fi сети. Дополнительно были высказаны пожелания о продлении времени проведения дискотек до 24.00.

## ХII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением «Дом культуры Кривское»

Муниципальное казенное учреждение «Дом культуры Кривское» находится в деревне Кривское Боровского района Калужской области по адресу: ул. Мигунова, д. 3. У организации есть сайт с доменным именем <http://dkrivsk.clan.su>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте организации 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 ХII.1.

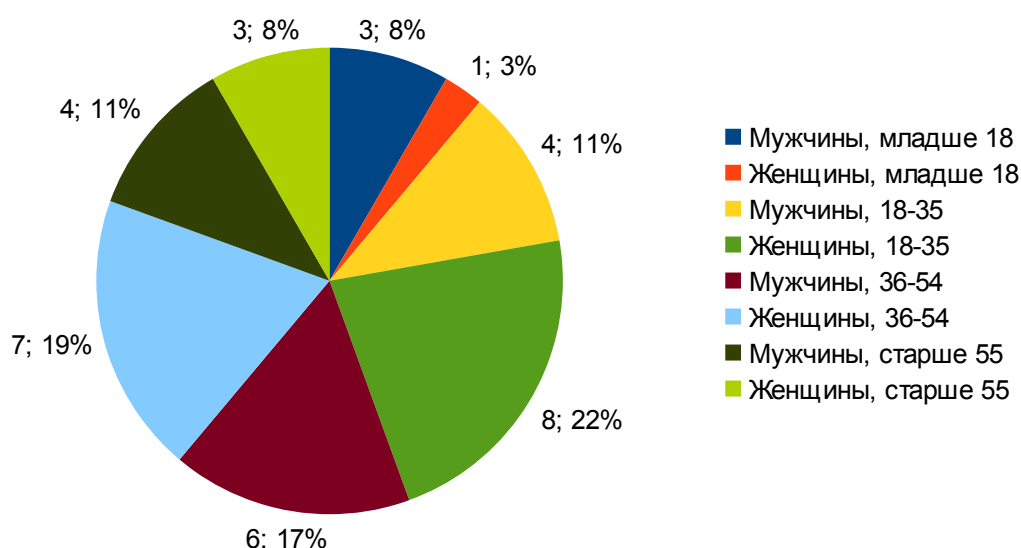


Диаграмма ХII.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя  $P_{инф}$  было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, 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 XII.I и XII.II.

Таблица XII.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>27</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	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1

<sup>27</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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	9

Таблица XII.П

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>28</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	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)	0

28 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
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)	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	13

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (9 + 13)/(17+20) \times 100 = 59,5$  балла.**

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

- телефон;



- электронная почта;
- электронный сервис: гостевая книга для размещения комментариев получателей услуг;
- электронный сервис: форум для размещения отзывов, общения получателей услуг.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{дист}}$  равен 100 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
	31	5	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
	28	6	0

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (31 + 28)/(36 + 34) \times 100 = 84,3$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 59,5 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 84,3 = 81,6 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- 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 80 баллам.**

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  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	19	6

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 11/36 \times 100 = 30,55$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 30,55 = 55,3 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель  $P^{орг}_{дост}$  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  $P^{услуг}_{дост}$  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 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  $P^{дост}_{уд} = 2/3 \times 100 = 66,7$  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  $P_{уд}^{перв.конт}$ ,  $P_{уд}^{оказ.услуг}$  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
	31	2	3
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
	32	3	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
	27	3	2

Таким образом:

**Показатель  $P_{уд}^{перв.конт} = 31/36 \times 100 = 86$  баллов.**

**Показатель  $P_{уд}^{оказ.услуг} = 32/36 \times 100 = 88,9$  балла.**

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 27/32 \times 100 = 84,4$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 86 + 0,4 \times 88,9 + 0,2 \times 84,4 = 86,8 \text{ балла}$$

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей  $P_{\text{реком}}$ ,  $P_{\text{орг.усл.уд}}$  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	
	32	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
	27	9	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	23	12	1

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 32/36 \times 100 = 88,9$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 27/36 \times 100 = 75$  баллов.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 88,9 + 0,2 \times 75 + 0,5 \times 63,9 = 73,6 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение «Дом культуры Кривское» - определяется

как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{11} = (81,6 + 55,3 + 40 + 86,8 + 73,6)/5 = 67,5 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

В результате проведенного исследования выяснилось, что на информационных стендах муниципального казённого учреждения «Дом культуры Кривское» и на его сайте необходимо размещение информации в полном объеме, установленном соответствующими нормативно-правовыми актами.

Также сайт учреждения нуждается в актуализации, размещении свежих новостей, анонсов предстоящих мероприятий. Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, сайт организации рекомендуется снабдить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению.

Замечания по качеству условий оказания услуг, высказанные их получателями, касались неудовлетворительного состояния помещений учреждения культуры, в том числе санитарно-гигиенических комнат. Респонденты высказывали нарекания на неприятный «голубиный» запах, холод в помещениях организации зимой, отсутствие гардероба и подсобных помещений, плохое состояние занавеса сцены. Также получатели услуг выражали недовольство устаревшей информацией, размещенной на сайте учреждения, недостаточным количеством материалов на его стендах.

Также в своих комментариях некоторые респонденты выражали неудовлетворенность степенью вежливости и доброжелательности, стилем общения работников учреждения культуры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	64,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	88,5
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	85
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	89

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Районный Дом культуры» составляет 75,4 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	71,8
2. Комфортность условий предоставления услуг	90,7
3. Доступность услуг для инвалидов	43,3
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	96,5
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным

учреждением культуры Дом культуры «Полет» составляет 79,8 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	85
2. Комфортность условий предоставления услуг	87
3. Доступность услуг для инвалидов	31,3
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Боровская централизованная библиотечная система» составляет 80,4 балла.

Муниципальное учреждение «Балабановский городской Дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	67,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	79
3. Доступность услуг для инвалидов	35
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	91,3
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	91,65



Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Балабановский городской Дом культуры» составляет 73 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	33,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	95,85
3. Доступность услуг для инвалидов	29
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	95,3
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	90

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Дом культуры Совьяки» составляет 68,8 балла.

Муниципальное казённое учреждение «Дом культуры села Совхоз «Боровский» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	39,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	81,65
3. Доступность услуг для инвалидов	42,5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дом культуры села Совхоз «Боровский» составляет 72,7 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	86
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
3. Доступность услуг для инвалидов	40,25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,75
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева составляет 82,9 балла.

Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	63
2. Комфортность условий предоставления услуг	72,85
3. Доступность услуг для инвалидов	35
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	96,8

культуры	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	76,75

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр» составляет 68,9 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Дворец Культуры Ворсино» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	65,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	56
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Дворец Культуры Ворсино» составляет 83,3 балла.

Муниципальное казённое учреждение «СДК деревня Асеньевское» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	34
2. Комфортность условий предоставления услуг	80,3
3. Доступность услуг для инвалидов	50

4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,7
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	82,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «СДК деревня Асеньевское» составляет 69 баллов.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	81,6
2. Комфортность условий предоставления услуг	55,3
3. Доступность услуг для инвалидов	40
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	86,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	73,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Дом культуры Кривское» составляет 67,5 балла.

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

- создать сайты следующих учреждений:
  - муниципального казённого учреждения «Районный Дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры Дом культуры «Полет»;
  - муниципального учреждения «Балабановский городской Дом культуры»;

- муниципального учреждения культуры «Дом культуры Совьяки»;
- муниципального казённого учреждения «Дом культуры села Совхоз «Боровский»;
- муниципального казённого учреждения культуры «Дворец Культуры Ворсино»;
- муниципального казённого учреждения «СДК деревня Асеньевское»;
- 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 альтернативные версии официальных сайтов, адаптированные для инвалидов по зрению, следующих учреждений культуры:
  - муниципального учреждения «Боровская централизованная библиотечная система»,

- муниципального казённого учреждения культуры «Балабановская городская библиотека» имени Н.П. Глухарева,
- муниципального учреждения культуры «Музейно-выставочный центр»,
- муниципального казённого учреждения «Дом культуры Кривское», а также предусмотреть их наличие при разработке новых сайтов учреждений культуры Боровского района Калужской области;
- провести ремонтные мероприятия, работы по обустройству в учреждениях культуры и на прилегающих к ним территориях, для повышения комфортности условий получения услуг;
- по возможности улучшить материально-техническую оснащённость учреждений культуры района;
- провести мероприятия по повышению удовлетворённости получателей услуг муниципальных казённых учреждений «Районный Дом культуры» и «Дом культуры Кривское» доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры.