

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
государственными учреждениями и их филиалами в сфере культуры 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 государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека»	25
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	26
2. Комфортность условий предоставления услуг	29
3. Доступность услуг для инвалидов	31
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	32
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	33
6. Выводы и предложения	34
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	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	42
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	43
6. Выводы и предложения	44

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского»	46
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	47
2. Комфортность условий предоставления услуг	50
3. Доступность услуг для инвалидов	51
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	53
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	54
6. Выводы и предложения	55
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр»	57
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	58
2. Доступность услуг для инвалидов	61
3. Выводы и предложения	63
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония»	64
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	65
2. Доступность услуг для инвалидов	68
3. Выводы и предложения	70

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя»	71
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	72
2. Доступность услуг для инвалидов	75
3. Выводы и предложения	77
VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник»	78
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	81
2. Комфортность условий предоставления услуг	84
3. Доступность услуг для инвалидов	85
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	86
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	87
6. Выводы и предложения	89
IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств»	91
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	93
2. Комфортность условий предоставления услуг	96
3. Доступность услуг для инвалидов	98
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	99

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100
6. Выводы и предложения	101
X. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова»	103
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	104
2. Комфортность условий предоставления услуг	107
3. Доступность услуг для инвалидов	108
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	110
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	111
6. Выводы и предложения	112
XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Инновационный культурный центр»	113
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	114
2. Комфортность условий предоставления услуг	117
3. Доступность услуг для инвалидов	118
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	120
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	121
6. Выводы и предложения	122
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	124

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг в государственных учреждениях и их филиалах в сфере культуры 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 №26-2018 от 02.08.2018 г. Выполнение работ проходило в августе-ноябре 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 государственные учреждения и их филиалы для размещения в учреждениях культуры для самозаполнения получателями услуг;
- опрос получателей услуг в количестве 20% от требуемой совокупности;

- сбор информации о государственных учреждениях и их филиалах непосредственно в самих организациях;
- сбор информации о государственных учреждениях и их филиалах в сети Интернет — на сайтах организаций;
- расчет показателей независимой оценки качества условий оказания услуг;
- сбор и анализ опросных листов, заполненных получателями услуг государственных учреждений и их филиалов;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр»;
- государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник»;

- государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Инновационный культурный центр».

Результаты проведенного исследования представляют собой двенадцать смысловых блоков.

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

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

В двенадцатом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

I. Методология проведения исследования

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

Таблица I.I

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

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

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

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» ²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп	100 баллов	30%	30 баллов

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» ⁴			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	100 баллов	40%	40 баллов

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

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» ⁵			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

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

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

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

организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

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

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

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

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

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах

обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$)

определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город
Наименование учреждения культуры

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

- Полностью удовлетворен

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

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Да — **переход к вопросу 4.1**
- Нет — **переход к вопросу 5**

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки

- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Полностью удовлетворен

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол: • мужской • женский

2) возраст: _____ лет

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

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город

Наименование учреждения культуры _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Да — переход к вопросу 3.1
- Нет — переход к вопросу 4

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол: • мужской • женский

2) возраст: _____ лет

II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным казённым учреждением культуры Калужской области
«Калужская областная детская библиотека»

Государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» находится в городе Калуге Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 74. У организации есть сайт с доменным именем <http://odbkaluga.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 II.I.

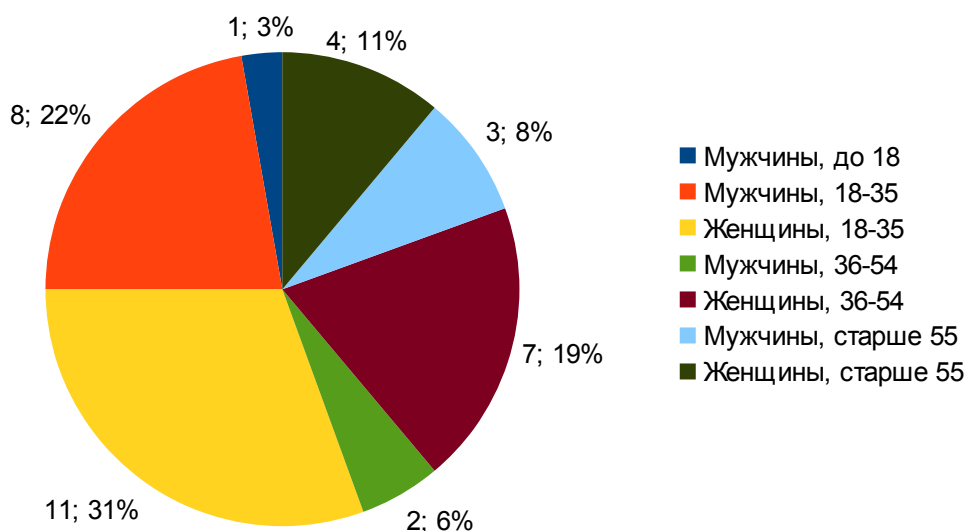


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица II.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таблица II.II

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

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

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

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)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	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	17

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (8 + 17)/(17+20) \times 100 = 67,6$ балла.**

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

- номер телефона;

- адрес электронной почты;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты).

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
	33	2	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
	30	2	0

Показатель $P^{откр}_{уд} = (33 + 30)/(36 + 32) \times 100 = 92,65$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 67,6 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 92,65 = 84,3 \text{ балла}$$

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, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, 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
	34	2	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 94,4 = 97 \text{ баллов}$$

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 $P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ равен 20 баллам.**

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$ равен 80 баллам.**

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 100 = 68 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	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
	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
	34	2	0

Таким образом:

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

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

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

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

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_1 = (84,3 + 97 + 68 + 96,6 + 97)/5 = 88,6 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» рекомендуется обеспечить наличие всех необходимых материалов на информационных стендах в организации.

Также предлагается по возможности увеличить в помещениях организации и на прилегающей к ней территории количество условий доступности для инвалидов: выделенные места на парковке, кнопки вызова сотрудников библиотеки, контрастная маркировка для слабовидящих и т.п.

В ходе опроса респонденты чаще всего высказывали пожелания расширения площади библиотеки, размещения ее помещений на одном этаже или в отдельном здании. Дополнительно получатели услуг «Калужской областной детской библиотеки» предлагали увеличить количество компьютерной техники в учреждении; разместить аппарат по продаже напитков (воды, соков и пр.).

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг

государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области
«Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского» находится в городе Калуге по адресу: ул. Луначарского, д. 6. У организации есть сайт с доменным именем <http://belinkaluga.ru>.

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

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

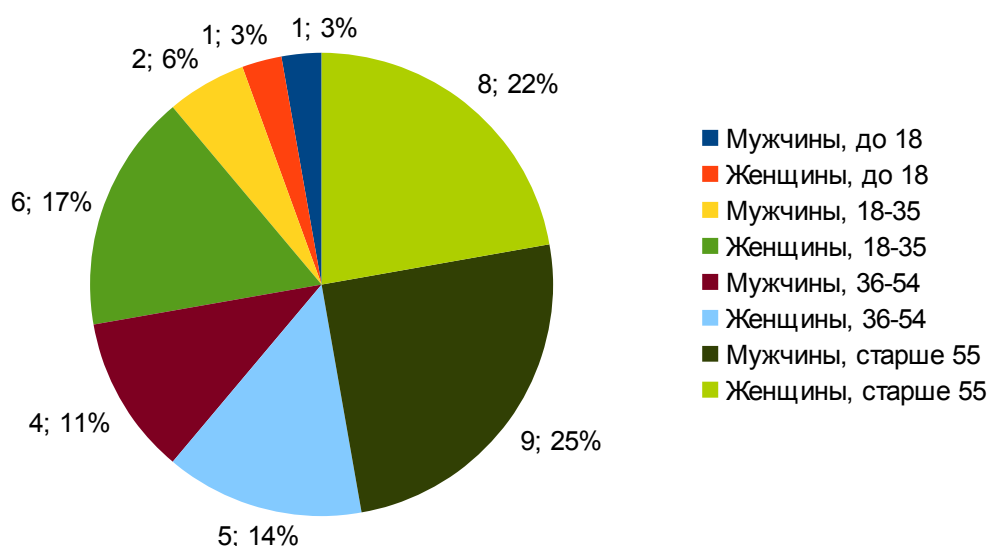


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица III.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

	филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	1
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)	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	10

Таблица III.II

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

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

¹⁰ «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.	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	1
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	16

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (10 + 16)/(17+20) \times 100 = 70,3$ балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;

- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты).

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 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
	29	6	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	4	1

Показатель $P_{уд}^{откр} = (29 + 26)/(36 + 31) \times 100 = 82$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 70,3 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 82 = 80,9 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ 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
	26	8	2

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 72 = 86 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;

- поручни, расширенные дверные проемы;
- подъемная платформа;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
- кнопки вызова для инвалидов сотрудников организации.

Таким образом, **показатель $PI^{орг}_{дост}$ равен 100 баллам.**

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации;
- специально оборудованное рабочее место для инвалидов по зрению в электронном читальном зале.

Таким образом, **показатель $PI^{услуг}_{дост}$ равен 100 баллам.**

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

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации,
----	---

	получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	5	2	0

Показатель $P_{уд}^{дост} = 5/7 \times 100 = 71,4$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 71,4 = 91,4 \text{ балла}$$

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
	30	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
	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	0	0

Таким образом:

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

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

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

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

$$K^4 = 0,4 \times 83,3 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100 = 93,3 \text{ балла}$$

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
	33	3	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 91,7 + 0,5 \times 86 = 91,3 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_2 = (80,9 + 86 + 91,4 + 93,3 + 91,3)/5 = 88,6 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского» практически по всем показателям были получены высокие оценки. Для повышения качества условий оказания услуг предлагается на информационных стендах и официальном сайте учреждения разместить недостающие документы, наличие которых регламентируется соответствующими нормативно-правовыми актами.

Анкетирование получателей услуг учреждения культуры выявило следующие пожелания респондентов:

- расширить площадь библиотеки;

- сделать ремонт, улучшить освещение в помещениях учреждения;
- улучшить комплектацию библиотеки современной цифровой техникой;
- регулярно обновлять книжный фонд библиотеки, в том числе современной литературой, научными работами.

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг

государственным казённым учреждением культуры Калужской области
«Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского»

Государственное казённое учреждение культуры Калужской области
«Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» находится
в городе Калуге по адресу: ул. Поле Свободы, д. 36А. У организации есть сайт с
доменным именем <http://slbook-kaluga.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
даным 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.

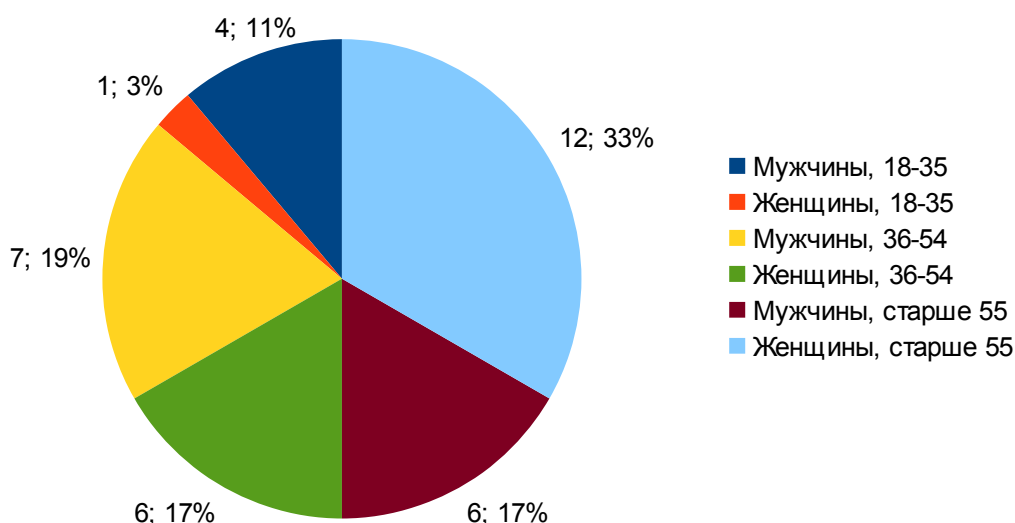


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному
признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, 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 культуры¹¹

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

	филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	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 IV.II

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

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

12 «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.	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	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 $P_{инф} = (8 + 11)/(17+20) \times 100 = 51,35$ балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дист}}$ равен 60 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
	34	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	2	0

Показатель $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (34 + 32)/(36 + 34) \times 100 = 94,3$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 51,35 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 94,3 = 71 \text{ балл}$$

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
	32	4	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 88,9 = 94,45 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в

организации;

- знаки для слабовидящих людей (полосы, круги).

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ равен 80 баллам.**

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- ублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ равен 100 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 22 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
	20	2	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 20/22 \times 100 = 90,9$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 80 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 90,9 = 91,3 \text{ балла.}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	1	0

Таким образом:

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

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

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$ баллов.

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

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	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
	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
	34	2	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 88,9 + 0,5 \times 94,4 = 95 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_3 = (71 + 94,45 + 91,3 + 99,1 + 95) / 5 = 90 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» предлагается на информационных стендах и официальном сайте учреждения разместить все необходимые документы, наличие которых регламентируется соответствующими нормативно-правовыми актами.

Дополнительно рекомендуется увеличить на сайте количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, добавив, например, форму обратной связи для подачи обращения.

В ходе анкетирования получателей услуг «Областной специальной библиотеки для слепых им. Н. Островского» были выявлены следующие пожелания респондентов:

- улучшить транспортную доступность учреждения (социальное такси для инвалидов 1-ой группы / тактильная плитка от остановки общественного транспорта до здания учреждения / организация остановки общественного транспорта ближе к зданию библиотеки и т. п.);

- установить интерактивный аудио-стенд;
- обеспечить наличие питьевой воды в помещении библиотеки;
- организовать работу учреждения и в выходные дни.

V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области

«Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр» находится в городе Калуге области по адресу: Театральная площадь, д. 1. У организации есть сайт с доменным именем <http://teatrkaluga.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 60 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме V.I.

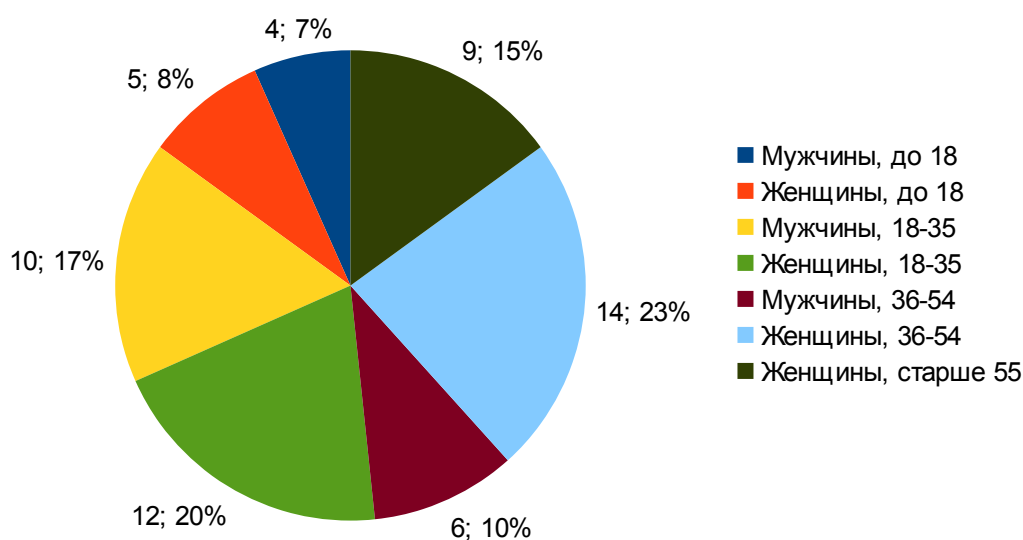


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации,

размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте 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 V.I и V.II.

Таблица V.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	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
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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 V.П

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

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

¹⁴ «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.	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	1
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	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	17

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (15 + 17)/(17+20) \times 100 = 86,5$ балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

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

Для получения значения показателя $\Pi_{уд}^{откр}$ 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
	51	3	4
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
	33	10	2

Показатель $\Pi_{уд}^{откр} = (51 + 33)/(58 + 45) \times 100 = 81,55$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 86,5 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 81,55 = 76,6 \text{ балла}$$

2. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход, оборудованный подъемной платформой;
- выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 60 = 44 \text{ балла}$$

$$K^{2,4,5} = (76,6 + 44)/2 = 60,3 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_4 = (76,6 + 60,3 + 44 + 60,3 + 60,3)/5 = 60,3 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр», показало, что информация о его деятельности размещается на стендах в организации и на ее официальном сайте практически в стопроцентном объеме. Рекомендуется опубликовать недостающие материалы в соответствии с нормативно-правовыми актами.

Сайт учреждения рекомендуется обеспечить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению. Также на сайте организации предлагается разместить дополнительные способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг (электронный сервис для подачи обращения/вопроса/отзыва, анкета для выражения мнения о качестве условий оказания услуг).

Предлагается по возможности увеличить количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: например, дублирование надписей, знаков, иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

Получатели услуг «Калужского Ордена Трудового Красного Знамени областного драматического театра» в целом выражали свою удовлетворенность качеством условий их оказания. Были высказаны пожелания о размещении большего количества афиш в городе и области, обеспечении возможности приобретения билетов онлайн через сайт учреждения.

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг

государственным автономным учреждением культуры Калужской области
«Калужская областная филармония»

Государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония» находится в городе Калуга по адресу: ул. Ленина, д. 60. У организации есть сайт с доменным именем <http://filarmonika.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 60 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VI.I.

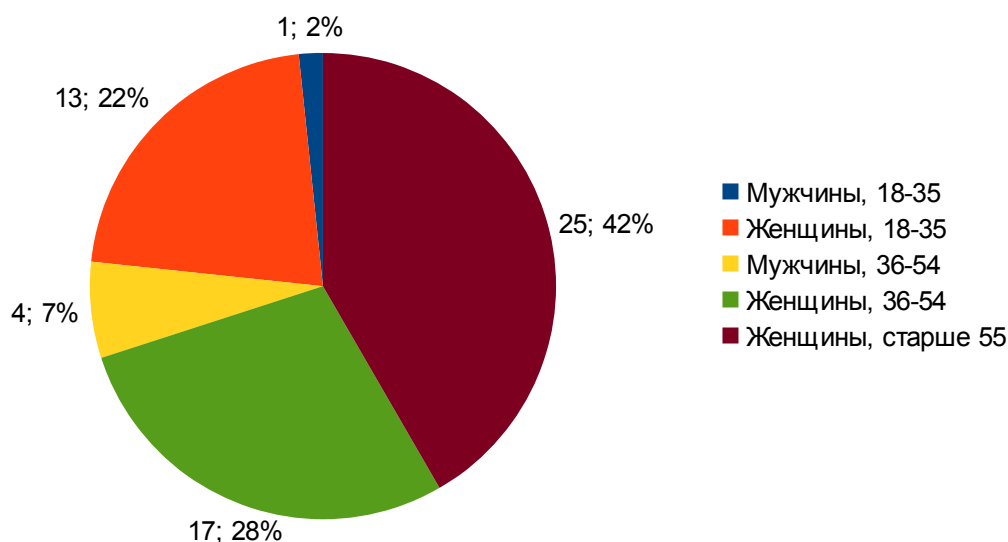


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

Таблица VI.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	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
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

	филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0,5
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	12,5

Таблица VI.II

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

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

¹⁶ «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.	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	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	12

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (12,5 + 12)/(17+20) \times 100 = 66$ баллов.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;

– электронный сервис: форма обратной связи для подачи обращения.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 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
	56	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	5	0

Показатель $P_{уд}^{откр} = (56 + 44)/(58 + 49) \times 100 = 93,5$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 66 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 93,5 = 84 \text{ балла}$$

2. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- поручни, расширенные дверные проемы;

- пандусы, адаптированные переходы для инвалидов-колясочников внутри помещения.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 60 баллам.**

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

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

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 60 = 52 \text{ балла.}$$

$$K^{2,4,5} = (84 + 52) / 2 = 68 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное автономное учреждение культуры Калужской области

«Калужская областная филармония» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (84 + 68 + 52 + 68 + 68)/5 = 68 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония» предлагаются следующие меры:

- на информационных стендах учреждения и его официальном сайте разместить недостающие материалы, перечень которых установлен соответствующими нормативно-правовыми актами;
- увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование информационных табличек знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

Комментарии опрошенных респондентов показали, что получатели услуг «Калужской областной филармонии» в основном удовлетворены качеством условий их оказания. Замечания были высказаны по поводу недостаточного количества рекламы о предстоящих мероприятиях в средствах массовой информации, социальных сетях. Также выражались пожелания распространения буклетов о предстоящем репертуаре, предоставления скидок для отдельных категорий граждан (пенсионеров).

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг

государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области
«Калужский областной театр юного зрителя»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя» находится в городе Калуге по адресу: ул. Театральная, д. 36. У организации есть сайт с доменным именем <http://www.kalugatuz.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 42 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VII.I.

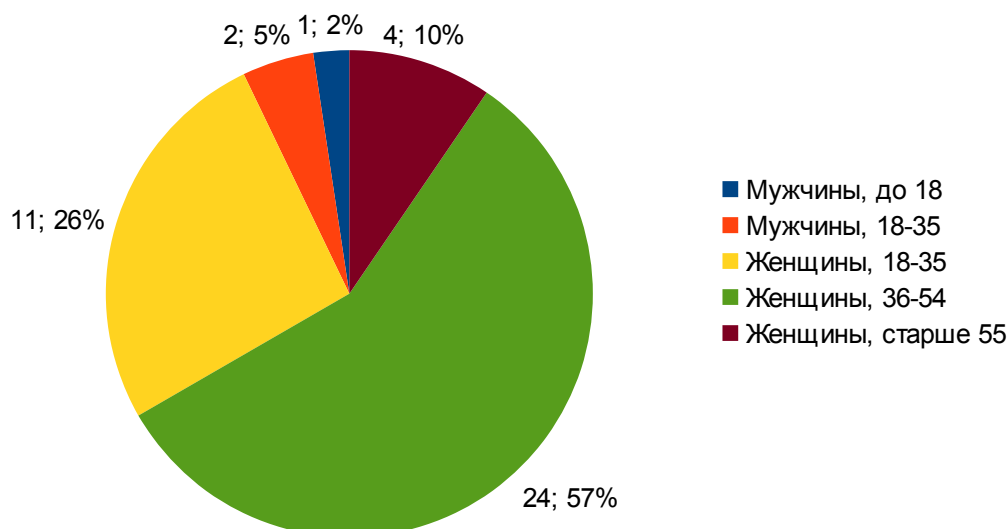


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VII.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
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	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таблица VII.II

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

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

¹⁸ «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.	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	1
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	15

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

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;

– электронный сервис: форма для размещения отзыва о мероприятии.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 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
	39	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
	33	5	1

Показатель $P_{уд}^{откр} = (39 + 33)/(42 + 39) \times 100 = 88,9$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 64,9 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 88,9 = 82 \text{ балла}$$

2. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованный специальными поручнями вход для инвалидов;
- 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 работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

$$K^{2,4,5} = (82 + 40) / 2 = 61 \text{ балл}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_6 = (82 + 61 + 40 + 61 + 61) / 5 = 61 \text{ балл}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость размещения на информационных стендах и официальном сайте государственного бюджетного учреждения культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя» информации о деятельности организации, перечень и требования к которой установлены нормативными правовыми актами, в полном объеме.

Также предлагается увеличить количество условий, повышающих комфортность получения услуг в данном учреждении культуры инвалидами. В том числе, создать альтернативную версию официального сайта для инвалидов по зрению.

Опрошенные получатели услуг «Калужского областного театра юного зрителя» чаще всего говорили о необходимости размещения большего количества афиш в городе, анонсирующих предстоящие мероприятия. Также были высказаны пожелания создания возможности онлайн-приобретения билетов на представления на сайте театра. Дополнительно отдельными респондентами было отмечено то обстоятельство, что на сайте учреждения часто указана неверная/устаревшая информация.

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области

«Калужский объединенный музей-заповедник»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник» находится в городе Калуге по адресу: ул. Пушкина, д. 4. У организации есть сайт с доменным именем <http://kaluga-museum.ru>.

Учреждение включает в себя 19 филиалов, расположенных на территории Калужской области:

- музей-заповедник «Полотняный Завод» - Калужская область, Дзержинский район, пос. Полотняный Завод, ул. Трудовая, д. 2а;
- музейно-краеведческий комплекс «Усадьба Золотарёвых» - г. Калуга, ул. Пушкина, д. 14;
- музейно-краеведческий комплекс «Стольный город Боровск» - Калужская область, город Боровск, площадь Ленина, д. 7;
- дом И.Г. Билибина - г. Калуга, ул. Пушкина, д. 4;
- музейно-краеведческий центр «Дом Г.С. Батенькова» - г. Калуга ул. Суворова д. 42;
- музейно-краеведческий центр «Дом Богдановых» - Калужская область, г. Мосальск, ул. Ленина, д. 39;
- музейно-краеведческий центр «Дом Позняковых» - Калужская область, г. Таруса, ул. Энгельса, д. 4;
- музейно-краеведческий центр «Дом Цыплаковых» - Калужская область, г. Козельск, ул. Большая Советская, д. 75;
- музейно-краеведческий центр «Палаты Коробовых» - г. Калуга, ул. Плеханова, д.88;
- военно-исторический музей «Безымянная Высота» - Калужская область, Куйбышевский район, д. Новые Холмы;
- военно-исторический музей «Зайцева Гора» - Калужская область,

Барятинский район, п/о Цветовка, д. Зайцева Гора;

- военно-исторический музей «Ильинские рубежи» - Калужская обл., Малоярославецкий р-н, с. Ильинское, ул. Подольских курсантов, д. 62а;
- военно-исторический музей «Тарутино» - Калужская область, Жуковский район, с. Тарутино, улица Кутузовская, д. 1а;
- Тарусский музей семьи Цветаевых - Калужская обл. г. Таруса, ул. Р. Люксембург, д. 30;
- музейно-краеведческий комплекс «Музей трёх цариц» - Калужская область, Мещовский район, г. Мещовск, ул. Качурина, д. 2;
- музейно-краеведческий центр «Музей комсомольской славы» - Калужская область, г. Людиново, ул. К. Либкнехта, д. 7;
- военно-исторический музей «Юхнов - город воинской доблести» - Калужская область, г. Юхнов, ул. Кирова, д. 20;
- военно-исторический музей «Кремёнки» - Калужская область, Жуковский район, г. Кременки, ул. Мира, д. 12;
- военно-исторический центр «Командарм-33 – Михаил Григорьевич Ефремов» - Калужская область, Юхновский район, с. Климов Завод, ул. Генерала М.Г. Ефремова, д. 46.

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

Всего было опрошено 272 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме

VIII.I.

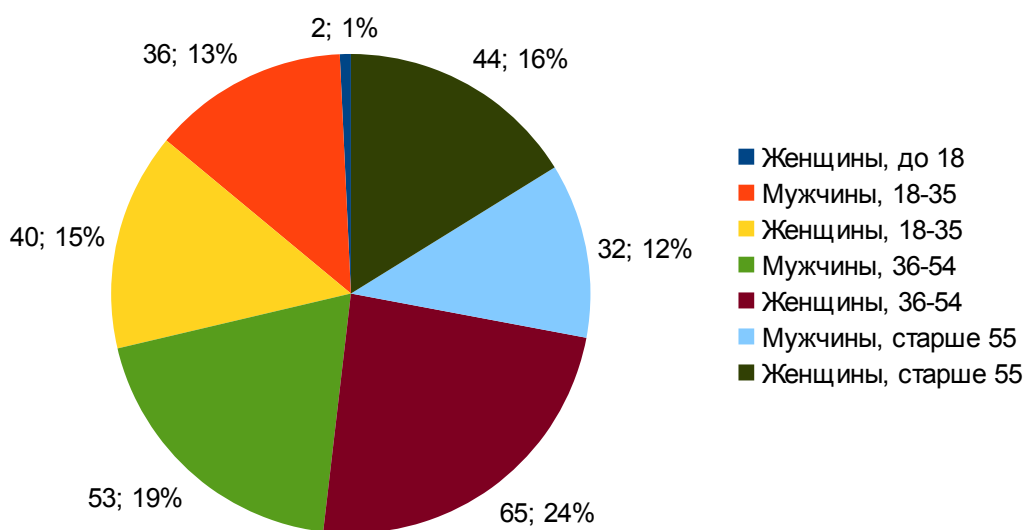


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации,

размещенной на информационных стендах учреждения - музейно-краеведческого комплекса «Усадьба Золотарёвых», с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. №277.

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

Таблица VIII.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	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
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

	филиалов (при их наличии)	
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 VIII.II

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

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

²⁰ «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.	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	1
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	16

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

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;

– электронный сервис: форма для размещения отзыва об учреждении.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 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
	249	17	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
	196	25	1

Показатель $P_{уд}^{откр} = (249 + 196)/(269 + 222) \times 100 = 90,6$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 83,8 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 90,6 = 88,4 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха;
- 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
	223	42	5

Показатель $P_{\text{комф.уд}} = 223/270 \times 100 = 82,6$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 82,6 = 91,3 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- отдельная оборудованная пандусом входная группа;
- 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 14 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
	11	3	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 11/14 \times 100 = 78,6$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 78,6 = 43,6 \text{ балла}$$

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
	269	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
	270	2	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
	234	1	0

Таким образом:

Показатель $P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = 269/271 \times 100 = 99,3$ балла.

Показатель $P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = 270/272 \times 100 = 99,3$ балла.

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 234/235 \times 100 = 99,6$ балла.

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

$$K^4 = 0,4 \times 99,3 + 0,4 \times 99,3 + 0,2 \times 99,6 = 99,4 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	272	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
	263	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
	259	12	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 272/272 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 263/272 \times 100 = 96,7$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 259/271 \times 100 = 95,6$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 96,7 + 0,5 \times 95,6 = 97 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_7 = (88,4 + 91,3 + 43,6 + 99,4 + 97)/5 = 83,9 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания

услуг государственного бюджетного учреждения культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник» практически по всем показателям были получены высокие оценки.

Несмотря на то, что на информационных стендах музейно-краеведческого комплекса «Усадьба Золотарёвых» размещены материалы практически в полном объеме, в остальных филиалах учреждения рекомендуется привести содержание стендов в соответствие с нормативно-правовыми актами, устанавливающие требования к ним.

Также не во всех филиалах учреждения имеются комфортные условия получения услуг: где-то отсутствует туалет в помещении музея, где-то требуется проведение ремонта («со стен и потолка сыплется штукатурка»). Посещение филиалов объединенного музея-заповедника также выявило во всех музеях недостаточность средств, повышающих доступность получения услуг инвалидами. Предлагается по возможности снабдить учреждения выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; разместить дублирующие таблички с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля; а также разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Анкетирование получателей услуг «Калужского объединенного музея-заповедника» выявило также то, что не все посетители музеев знают о наличии сайта учреждения.

Респонденты, опрошенные в ходе проведенного исследования, высказывали следующие пожелания:

- обустройство санитарно-гигиенических комнат в помещении музея («Дом Поздняковых», «Музей семьи Цветаевых», «Ильинские рубежи»,

«Гарутино», «Стольный город Боровск»);

- проведение ремонта в помещениях музея («Дом Поздняковых», «Музей семьи Цветаевых», «Зайцева гора»);
- обустройство гардероба, зоны отдыха («Дом Богдановых», «Стольный город Боровск», «Зайцева гора»);
- улучшить отопление в помещениях музеев («Командарм-33 – М. Г. Ефремов», «Музей комсомольской славы», «Зайцева гора»);
- увеличение площади музея («Дом Поздняковых», «Ильинские рубежи»).

Также всеми получателями услуг были высказаны пожелания о размещении большего количества анонсов о предстоящих мероприятиях в СМИ, афиш и указателей. Дополнительно респонденты предлагали внедрить аудиогиды в музеях и другие современные технологии.

IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением Калужской области «Калужский

музей изобразительных искусств»

Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств» находится в городе Калуге по адресу: ул. Ленина, д. 104. У организации есть сайт с доменным именем <http://artmuseum.kaluga.ru>.

Учреждение включает в себя 6 филиалов:

- «Калужский музей изобразительных искусств» - г. Калуга, ул. Ленина, д. 104;
- Информационно-образовательный центр - г. Калуга, ул. Ленина, д. 103;
- Тарусская картинная галерея - Калужская область, Тарусский район, город Таруса, площадь Ленина, 1-а;
- Ульяновская картинная галерея имени А.В. Киселева - Калужская область, село Ульяново, улица Лапшова, 8;
- Мосальская картинная галерея - Калужская область, город Мосальск, Советская улица, 14;
- Хвастовичская картинная галерея - Калужская область, село Хвастовичи, улица Ленина, 28.

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

Всего было опрошено 83 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме IX.I.

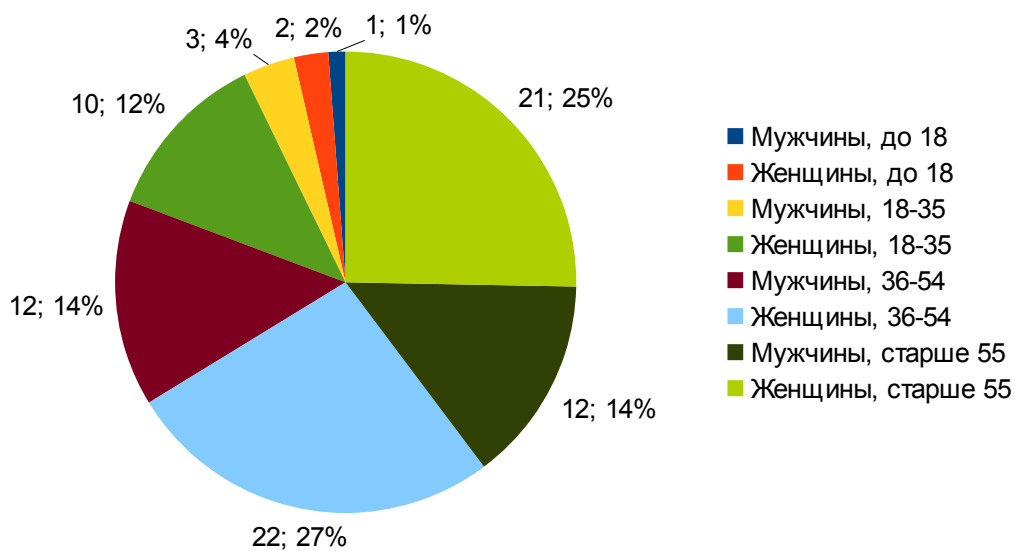


Диаграмма IX.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения - Информационно-образовательный центр, 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 культуры²¹

№	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	1
7.	Структура организации культуры	0

21 «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	9

Таблица IX.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²²

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

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

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	1
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	15

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

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

- номер телефона;

- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма для отправки запросов;
- электронный сервис: виджет для получения справочной информации.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 100 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
	74	8	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
	59	6	3

Показатель $P_{откр_{уд}} = (74 + 59)/(83 + 68) \times 100 = 88$ баллов.

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

$$K^1 = 0,3 \times 64,9 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 88 = 84,7 \text{ балла}$$

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, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, 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
	79	3	1

Показатель $P_{\text{комф.уд}} = 79/83 \times 100 = 95$ баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом/подъемной платформой;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- кнопка вызова сотрудников организации для инвалидов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения в организации.

Таким образом, **показатель $P^{орг}_{дост}$ равен 80 баллам.**

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P^{услуг}_{дост}$ равен 80 баллам.**

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

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации,
----	---

	получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	7	1	0

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 87,5 = 82,25 \text{ балла}$$

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
	83	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
	83	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
	70	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{уд}^{перв.конт} = 83/83 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{уд}^{оказ.услуг} = 83/83 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{уд}^{вежл.дист} = 70/72 \times 100 = 97$ баллов.

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

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

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	
	83	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
	83	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
	81	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{реком} = 83/83 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}}^{\text{орг.усл.уд}} = 83/83 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{уд}} = 81/83 \times 100 = 97,6$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 97,6 = 98,8 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_8 = (84,7 + 97,5 + 82,25 + 99,4 + 98,8)/5 = 92,5 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств» по всем показателям были получены высокие оценки. Для повышения качества условий оказания услуг предлагается привести материалы, размещаемые на информационных стендах учреждения и его филиалов, в соответствие с нормативно-правовыми актами.

Сайт учреждения рекомендуется дополнить недостающей информацией, а также разработать его альтернативную версию, адаптированную для инвалидов по зрению.

Опрос получателей услуг «Калужского музея изобразительных искусств» и его филиалов выявило отдельные пожелания о расширении экспозиции музеев; увеличении количества афиш в городе и указателей; проведения

ремонта в его помещениях («Ульяновская картинная галерея им. А.В. Киселева»); организации зоны отдыха и буфета («Калужский музей изобразительных искусств»). Также анкетирование выявило, что посетители «Хвастовичской картинной галереи» не осведомлены о наличии сайта учреждения в сети Интернет.

Х. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области

«Государственный музей Г.К. Жукова»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова» находится в городе Жукове Калужской области по адресу: ул. Советская, д. 1. У организации есть сайт с доменным именем <http://museum-zhukov.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 X.I.

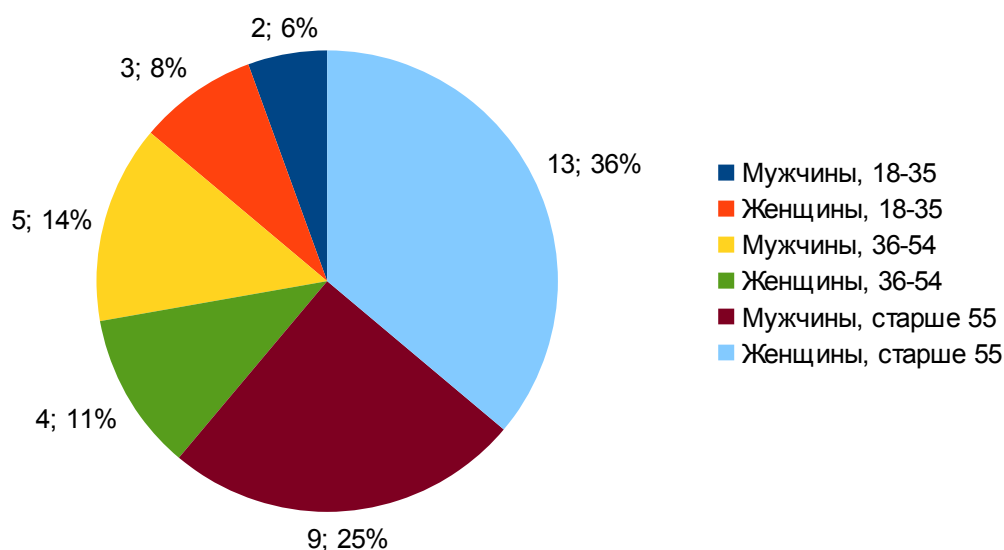


Диаграмма X.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

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 X.I и X.II.

Таблица X.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²³

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

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

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)	1
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	6

Таблица X.П

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²⁴

№	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	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1

24 «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.	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	1
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	12

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (6 + 12)/(17+20) \times 100 = 48,65$ балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма для написания отзыва об учреждении.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дист}}$ равен 90 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
	34	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	0	0

Показатель $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (34 + 30)/(34 + 30) \times 100 = 100$ баллов

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

$$K^1 = 0,3 \times 48,65 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 100 = 81,6 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- 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 $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ 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
	36	0	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 36/36 \times 100 = 100$ 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 пять условий доступности для инвалидов:

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

- кнопки вызова для инвалидов сотрудника организации;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ равен 100 баллам.**

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ равен 80 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
	8	0	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 8/8 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 100 = 92 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Таким образом:

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

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

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 33/33 \times 100 = 100$ 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 $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл.уд}}$ 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	
	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 - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_9 = (81,6 + 100 + 92 + 100 + 99,4)/5 = 94,6 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова» по всем показателям были получены высокие оценки. Доработки требует лишь один момент:

- на информационных стендах учреждения и на его сайте необходимо разместить недостающие материалы, перечень которых установлен соответствующими нормативно-правовыми актами.

Анкетирование получателей услуг «Государственного музея Г.К. Жукова» не выявило каких-либо пожеланий либо претензий с их стороны. Комментарии респондентов касались их полной удовлетворенности работой учреждения культуры и его специалистов.

XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Инновационный культурный центр»

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Инновационный культурный центр» находится в городе Калуге по адресу: ул. Октябрьская, д. 17А. У организации есть сайт с доменным именем <http://icc40.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 37 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.

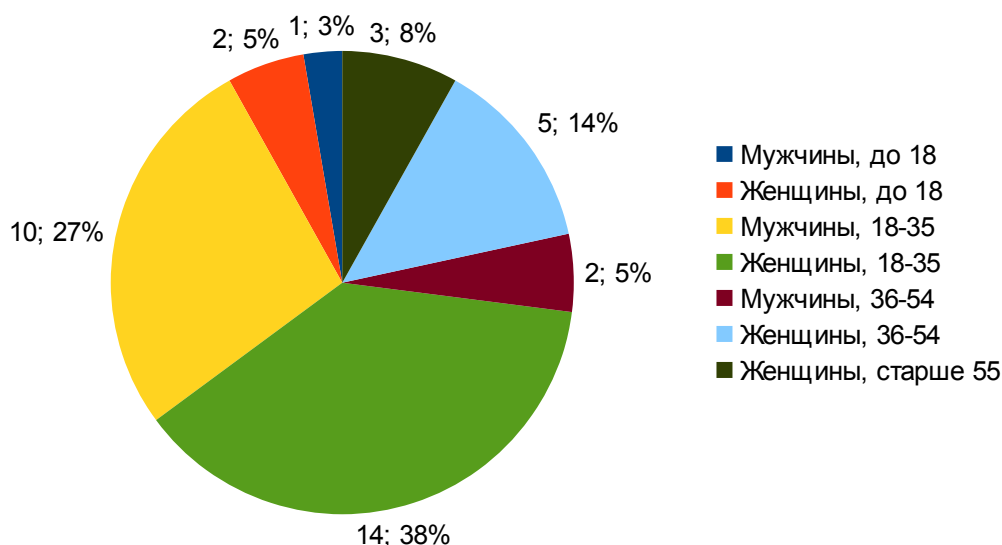


Диаграмма XI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

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, 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 XI.I и XI.II.

Таблица XI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²⁵

№	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	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0

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

11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0,5
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	7,5

Таблица XI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²⁶

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	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	13

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (7,5 + 13)/(17+20) \times 100 = 55,4$ балла.**

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

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронный сервис: форма для подачи обращения.

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

Для получения значения показателя $\Pi^{откр}_{уд}$ 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
	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
	26	9	1

Показатель $\Pi^{откр}_{уд} = (30 + 26)/(36 + 36) \times 100 = 77,8$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 55,4 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 77,8 = 74,7 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

- 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, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, при личном

посещении).

Таким образом, **показатель $P_{\text{комф.усл}}$ равен 60 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
	30	7	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 30/37 \times 100 = 81$ балл

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 60 + 0,5 \times 81 = 70,5 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом и подъемной платформой;
- выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- лифт для инвалидов для подъема на верхние этажи;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

Таким образом, **показатель $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ равен 100 баллам.**

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

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

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100 = 76 \text{ баллов}$$

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
	36	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
	34	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 36/37 \times 100 = 97,3$ балла.

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

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

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

$$K^4 = 0,4 \times 97,3 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100 = 98,9 \text{ балла}$$

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
	33	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
	36	1	0

Таким образом:

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

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 33/37 \times 100 = 89$ баллов.

Показатель $P_{\text{уд}} = 36/37 \times 100 = 97,3$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 89 + 0,5 \times 97,3 = 96,45 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Инновационный культурный центр» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{10} = (74,7 + 70,5 + 76 + 98,9 + 96,45)/5 = 83,3 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Инновационный культурный центр», обнаружило, что материалы, размещенные на информационных стендах учреждения, нуждаются в приведении к соответствию с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень.

На сайте учреждения культуры также рекомендуется опубликовать информацию об учреждении культуры в необходимом объеме.

Для повышения оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» рекомендуется улучшить навигацию внутри помещения. Об этом говорят и ответы респондентов, которые находят расположение помещений не очень понятным, а карту затруднительной для ориентирования. Также предлагается (в том числе и посетителями центра) увеличить количество мест для сидения в зоне отдыха (ожидания).

Дополнительно предлагается по возможности увеличить количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (например, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков, иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

Пожелания получателей услуг «Инновационного культурного центра» касались также увеличения рекламной информации о предстоящих мероприятиях в СМИ, как в центре, так и по области.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	84,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	68
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	96,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» составляет 88,6 балла.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	80,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	86
3. Доступность услуг для инвалидов	91,4
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	93,3
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	91,3

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная научная библиотека им. В.Г. Белинского» составляет 88,6 балла.

Государственное казённое учреждение культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	71
2. Комфортность условий предоставления услуг	94,45
3. Доступность услуг для инвалидов	91,3
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99,1
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным казённым учреждением культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» составляет 90 баллов.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	76,6
2. Комфортность условий предоставления услуг	60,3
3. Доступность услуг для инвалидов	44
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	60,3

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	60,3
---	------

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр» составляет 60,3 балла.

Государственное автономное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная филармония» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	84
2. Комфортность условий предоставления услуг	68
3. Доступность услуг для инвалидов	52
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	68
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	68

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония» составляет 68 баллов.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	82

2. Комфортность условий предоставления услуг	61
3. Доступность услуг для инвалидов	40
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	61
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	61

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский областной театр юного зрителя» составляет 61 балл.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	88,4
2. Комфортность условий предоставления услуг	91,3
3. Доступность услуг для инвалидов	43,6
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Калужский объединенный музей-заповедник» составляет 83,9 балла.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	84,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	97,5
3. Доступность услуг для инвалидов	82,25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,8

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением Калужской области «Калужский музей изобразительных искусств» составляет 92,5 балла.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова» 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	100
3. Доступность услуг для инвалидов	92
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Государственный музей Г.К. Жукова» составляет 94,6 балла.

Государственное бюджетное учреждение культуры Калужской области

«Инновационный культурный центр» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	74,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	70,5
3. Доступность услуг для инвалидов	76
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,9
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,45

Итоговая оценка качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Калужской области «Инновационный культурный центр» составляет 83,3 балла.

По итогам проведенного исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями и их филиалами в сфере культуры Калужской области предлагается:

- материалы, размещаемые на информационных стендах и официальных сайтах государственных учреждений культуры области, привести в соответствие с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним;
- увеличить количество дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на сайтах учреждений «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского», «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр»;
- обеспечить разработку альтернативных, адаптированных для инвалидов по зрению, версий официальных сайтов учреждений: «Калужский

- Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр», «Калужский областной театр юного зрителя», «Калужский объединенный музей-заповедник», «Калужский музей изобразительных искусств»;
- по возможности увеличить количество условий доступности получения услуг инвалидами в помещениях учреждений культуры и на прилегающих территориях (пандусы, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, поручни, тактильная плитка и пр.) «Калужской областной детской библиотеки», «Калужского Ордена Трудового Красного Знамени областного драматического театра», «Калужской областной филармонии», «Калужского областного театра юного зрителя», «Калужского объединенного музея-заповедника»;
 - увеличить в помещениях следующих организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование основной информации, указателей шрифтом Брайля и т.п.): «Калужский Ордена Трудового Красного Знамени областной драматический театр», «Калужская областная филармония», «Калужский областной театр юного зрителя», «Калужский объединенный музей-заповедник», «Инновационный культурный центр»;
 - по возможности увеличить количество анонсирующих материалов о мероприятиях в государственных учреждениях культуры региона в средствах массовой информации и на рекламных площадках городов;
 - по возможности установить указатели к местонахождению государственных музеев и их филиалов;
 - провести по возможности необходимые ремонтные мероприятия, работы по обустройству в нуждающихся в этом государственных учреждениях культуры Калужской области.