

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

Утверждено \_\_\_\_\_

индивидуальный предприниматель

С.В. Иванова

## **ОТЧЕТ**

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

Заказчик: Министерство культуры и туризма  
Калужской области

Исполнитель: индивидуальный предприниматель  
Светлана Владимировна

Калуга

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
I. Методология проведения исследования	10
II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Мещовская централизованная библиотечная система»	25
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	26
2. Комфортность условий предоставления услуг	29
3. Доступность услуг для инвалидов	30
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	31
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	32
6. Выводы и предложения	33
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Рязанцевский сельский Дом культуры»	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 муниципальным казённым учреждением культуры «Алешинский	45

сельский Дом культуры»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	46
2. Комфортность условий предоставления услуг	49
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	51
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	52
6. Выводы и предложения	54
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Серпейский сельский Дом культуры»	55
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	56
2. Комфортность условий предоставления услуг	59
3. Доступность услуг для инвалидов	60
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	61
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	62
6. Выводы и предложения	64
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская»	65
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	66
2. Комфортность условий предоставления услуг	69
3. Доступность услуг для инвалидов	70

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	71
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	72
6. Выводы и предложения	73
VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Карцевский сельский Дом культуры»	75
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	76
2. Комфортность условий предоставления услуг	79
3. Доступность услуг для инвалидов	80
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	81
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	82
6. Выводы и предложения	83
VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Покровский сельский Дом культуры»	85
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	86
2. Комфортность условий предоставления услуг	89
3. Доступность услуг для инвалидов	90
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	91
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92
6. Выводы и предложения	93
IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Мещовский районный Дом культуры»	95

культуры»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	96
2. Комфортность условий предоставления услуг	99
3. Доступность услуг для инвалидов	100
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	101
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	102
6. Выводы и предложения	104
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>106</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Мещовский район» Калужской области проведена во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями от 05.12.2017 г.), Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 05.12.2017 г. №392-ФЗ), в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и

организаций культуры в сети «Интернет», Планом мероприятий министерства культуры и туризма Калужской области по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016 – 2018 годы.

Работа выполнена индивидуальным предпринимателем Ивановой С.В. в рамках государственного контракта №40-2018 от 03.08.2018 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 отдел культуры Администрации муниципального района «Мещовский район» для размещения в учреждениях культуры для самозаполнения получателями услуг;
- опрос получателей услуг в количестве 20% от требуемой совокупности;

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

Объекты исследования:

- муниципальное казённое учреждение «Мещовская централизованная библиотечная система»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Рязанцевский сельский Дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Алешинский сельский Дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Серпейский сельский Дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская»;
- муниципальное казённое учреждение «Карцевский сельский Дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение «Покровский сельский Дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение «Мещовский районный Дом культуры».

Результаты проведенного исследования представляют собой десять



смысловых блоков.

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

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

В десятом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

## I. Методология проведения исследования

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

Таблица I.I

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

- 2 Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.
- 3 Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

	пандусами/подъемными платформами; - 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.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <sup>4</sup>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100 баллов	40%	40 баллов

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

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

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

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

организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

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

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

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

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

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

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

где

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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 организации<sup>6</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

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

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

#### Анкета получателя услуг

Калужская область \_\_\_\_\_ район/город  
Наименование учреждения культуры

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

- Полностью удовлетворен

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

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки

- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_

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

- Полностью удовлетворен

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

**Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:**

- 1) пол:                     • мужской   • женский

2) возраст:                     \_\_\_\_\_ лет

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

**Анкета получателя услуг**

Калужская область \_\_\_\_\_ район/город  
Наименование учреждения культуры

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

*Запишите Ваши замечания и пожелания:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол:                      • мужской                                      • женский

2) возраст:                      \_\_\_\_\_ лет



## II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Мещовская централизованная библиотечная система»

Муниципальное казённое учреждение «Мещовская централизованная библиотечная система» находится в городе Мещовске Калужской области по адресу: проспект Революции, д. 49. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального района «Мещовский район» Калужской области — <http://www.meshovsk.ru>.

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

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме II.1.

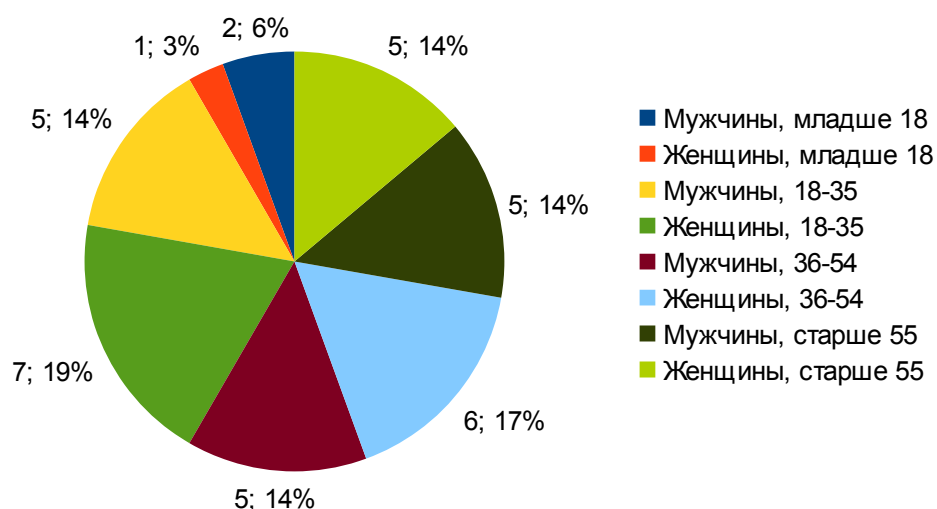


Диаграмма II.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица II.I

#### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>7</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	5

Таблица II.II

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	0
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)	0

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	2

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (5 + 2)/(17+20) \times 100 = 18,9$  балла.**

На сайте Администрации муниципального района «Мещовский район» не указано дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	1	0

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (33 + 31)/(36 + 32) \times 100 = 94$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 18,9 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 94 = 43,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота

- помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
  - доступность записи на получение услуги при личном посещении.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	4	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 88,9 = 84,45 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход в учреждение, расположенный на одном уровне с тротуаром.

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

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель  $P_{дост}^{услуг}$  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 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  $P_{уд}^{дост} = 2/3 \times 100 = 66,7$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 66,7 = 34 \text{ балла}$$

#### 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
	35	1	0

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	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  $P_{перв.конт}_{уд} = 35/36 \times 100 = 97$  баллов.**

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

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

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

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

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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



2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

$$S_1 = (43,3 + 84,45 + 34 + 98,8 + 97)/5 = 71,5 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения «Мещовская

централизованная библиотечная система» и размещения на нем информации, соответствующей перечню и требованиям, установленным нормативными правовыми актами. На сайте рекомендуется предусмотреть размещение нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: номера телефона, адреса электронной почты, электронного сервиса для подачи обращения/вопроса/отзыва, анкеты для выражения мнения о качестве условий оказания услуг.

Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах также необходимо размещение полной информации о деятельности организации, перечень и требования к которой установлены нормативными правовыми актами.

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

Опрошенные получатели услуг структурных подразделений «Мещовской централизованной библиотечной системы» высказывали отдельные нарекания на отсутствие зоны ожидания, в том числе на улице, рядом со зданием учреждения; отсутствие отопления в помещении библиотеки; падение снега с крыши здания библиотеки в зимний период. Дополнительно были высказаны пожелания об обновлении и увеличении книжного фонда библиотек («больше фантастики»), а также компьютерной техники.

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным казённым учреждением культуры «Рязанцевский сельский  
Дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Рязанцевский сельский Дом культуры» находится в деревне Торкотино Мещовского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 2. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Поселок Молодежный» — <http://molod-adm.ru>.

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

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

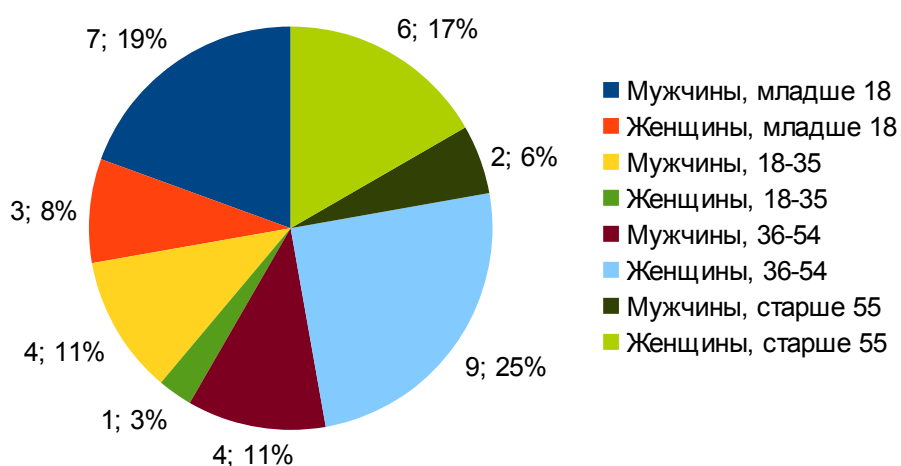


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица III.I

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	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	1
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	13

Таблица III.II

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (15 + 8)/(17+20) \times 100 = 62$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Поселок Молодежный» указан один дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры:

- номер телефона.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	4	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (35 + 27)/(36 + 31) \times 100 = 92,5$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 62 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 92,5 = 64,6 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

Для получения значения показателя  $P_{\text{комф.уд}}$  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 три условия доступности для инвалидов:



- оборудованная входная группа пандусом;
- поручни, расширенные дверные проемы;
- желтая полоса на ступенях для слабовидящих.

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

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

- дублирование вывески знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации.

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

Для получения значения показателя  $P^{дост}_{уд}$  были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 4 респондентов распределились следующим образом:

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 75 = 56,5 \text{ балла}$$

#### 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
	33	3	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  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$  балла.**

**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»:

$$K^4 = 0,4 \times 91,7 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 97 = 96 \text{ баллов}$$

### 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
	34	2	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Рязанцевский сельский Дом

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

$$S_2 = (64,6 + 97 + 56,5 + 96 + 96,6)/5 = 82 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

По итогам проведения исследования муниципальным казённым учреждением культуры «Рязанцевский сельский Дом культуры» практически по всем показателям были получены высокие оценки. Предлагаются следующие меры повышения качества условий оказания услуг:

- создать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет (либо дополнить страницу учреждения на сайте Администрации СП «Поселок Молодежный» недостающими материалами);
- увеличить на сайте количество дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе технической возможностью выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- на информационных стендах учреждения разместить недостающие материалы, перечень которых установлен соответствующими нормативно-правовыми актами;
- при создании сайта организации учесть разработку его альтернативной версии, адаптированной для инвалидов по зрению.

Комментарии опрошенных респондентов показали, что получатели услуг «Рязанцевского сельского Дома культуры» в основном удовлетворены качеством условий их оказания. Отдельные замечания были высказаны по поводу отсутствия сайта учреждения культуры в сети Интернет.

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Алешинский сельский Дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Алешинский сельский Дом культуры» находится в деревне Большое Алешино Мещовского района Калужской области по адресу: ул. Новая, д. 1. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Гаврики» — <http://gavriki-adm.ru>.

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

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

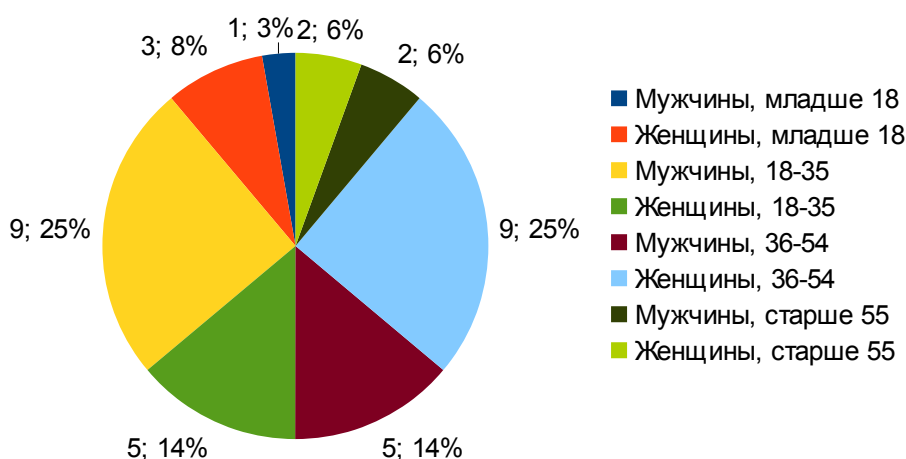


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица IV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>11</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таблица IV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>12</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (8 + 8)/(17+20) \times 100 = 43$  балла.**

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



культуры:

- номер телефона.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	0	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (35 + 29)/(36 + 29) \times 100 = 98,5$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 43 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 98,5 = 50,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 91,7 = 85,85 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход, расположенный на уровне тротуара;
- расширенные дверные проемы;
- кнопка вызова для инвалидов сотрудника организации.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$  равен 60 баллам.**

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

- дублирование вывески знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 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 4 респондентов распределились следующим образом:

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 50 = 49 \text{ баллов}$$

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

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

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 33/33 \times 100 = 100$  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  $P_{реком}$ ,  $P_{уд}^{орг.усл}$  и  $P_{уд}$  были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями

оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

$$S_3 = (50,3 + 85,85 + 49 + 100 + 100)/5 = 77 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Алешинский сельский Дом культуры» и размещения на нем информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах рекомендуется также разместить необходимую информацию о деятельности организации в полном объеме.

При разработке сайта организации предлагается предусмотреть несколько дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: указать номер телефона и адрес электронной почты, разместить электронные сервисы для подачи обращения / запроса, техническую возможность выражения мнения о качестве условий предоставляемых услуг.

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

Во время опроса получатели услуг «Алешинского сельского Дома культуры» выражали свою неудовлетворенность тем, что здание учреждения довольно старое и остро нуждается в ремонте, внутри него отсутствуют санитарно-гигиенические помещения. Также были высказаны замечания по поводу того, что используется лишь малая часть здания и прилегающей к ней территории, на информационных стендах Дома культуры недостаточно информационных материалов.

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

Муниципальное казённое учреждение культуры «Серпейский сельский Дом культуры» находится в селе Серпейск Мещовского района Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 18. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Серпейск» — <http://www.serpeisk-adm.ru>.

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

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

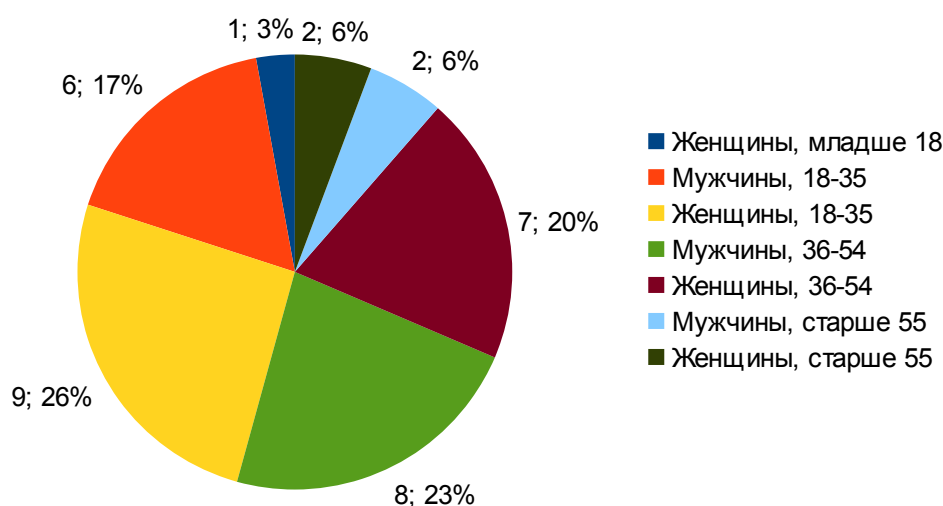


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица V.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>13</sup>

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

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



Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таблица V.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>14</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (8 + 6)/(17+20) \times 100 = 37,8$  балла.**

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

учреждения культуры.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	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
	22	2	1

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (35 + 22)/(35 + 25) \times 100 = 95$  баллов**

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

$$K^1 = 0,3 \times 37,8 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 95 = 49,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

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

- доступность питьевой воды;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	4	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 88,6 = 84,3 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- мобильный пандус;
- расширенные дверные проемы;
- кнопка вызова для инвалидов сотрудника организации.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг}}^{\text{дост}}$  равен 60 баллам.**

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

- дублирование вывески знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 66,7 = 54 \text{ балла}$$

#### 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:

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	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  $P_{уд}^{перв.конт} = 35/35 \times 100 = 100$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 33/33 \times 100 = 100$  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  $P_{реком}$ ,  $P_{уд}^{орг.усл}$  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	
	35	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	1	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

$$S_4 = (49,3 + 84,3 + 54 + 100 + 98,5)/5 = 77 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

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

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

В ходе анкетирования, проведенного среди получателей услуг «Серпейского сельского Дома культуры», респонденты выражали свою неудовлетворенность затянувшимся ремонтом в помещениях учреждения. Также были высказаны пожелания проведения большего количества молодежных дискотек.



VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным казённым учреждением культуры сельского поселения  
«Железнодорожная станция Кудринская»

Муниципальное казённое учреждение культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» находится в СП Железнодорожная станция Кудринская Мещовского района по адресу: ул. Перспективная, д. 1. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации СП «Железнодорожная станция Кудринская» — <http://kudrinskaya-adm.ru>. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VI.I.

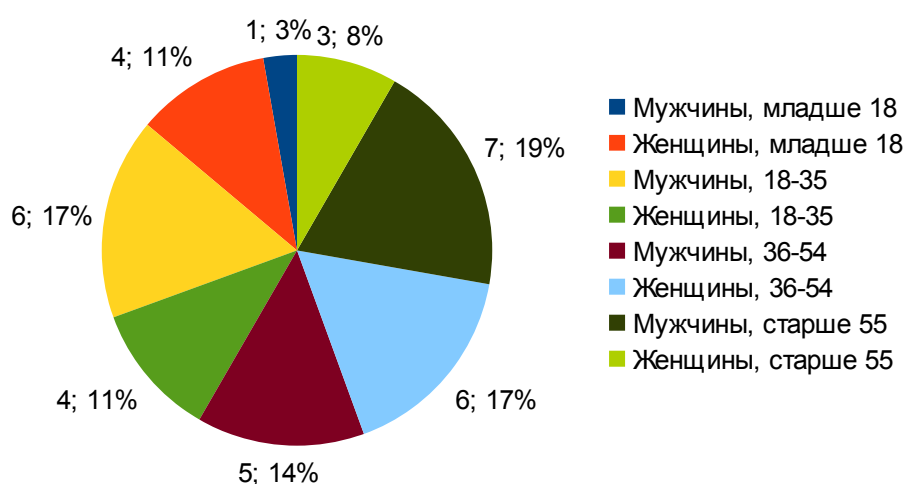


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>15</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (9 + 8)/(17+20) \times 100 = 45,9$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» указан один дистанционный способ взаимодействия с

получателями услуг учреждения культуры:

- адрес электронной почты.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	24	2	1

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (35 + 24)/(36 + 27) \times 100 = 93,65$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 45,9 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 93,65 = 60 \text{ баллов}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- входная группа, расположенная на уровне тротуара;
- 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
	3	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом:

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

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

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

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

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

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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



	36		0
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (60 + 90 + 50 + 97,6 + 100)/5 = 79,5 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование в рамках независимой оценки качества

условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» выявило имеющуюся необходимость создать официальный сайт и дополнить информационные стенды организации недостающей информацией.

В целях увеличения количества дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг учреждения предлагается на сайте разместить номера телефонов, адрес электронной почты, электронные сервисы, дающие возможность отправить обращение, запрос, жалобу, оставить комментарий о проведенном мероприятии.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается по возможности увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе предусмотреть создание альтернативной версии сайта, адаптированной для слабовидящих групп населения.

Большинство комментариев опрошенных получателей услуг учреждения культуры СП «Железнодорожная станция Кудринская» свидетельствуют об их удовлетворенности качеством условий их оказания. Отдельные замечания касались отсутствия официального сайта организации в сети Интернет. Также было высказано предложение об увеличении площади детской игровой площадки.

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Карцевский сельский Дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение «Карцевский сельский Дом культуры» находится в деревне Карцево Мещовского района Калужской области по адресу: ул. Садовая, д. 8. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Мещовск» Калужской области — <http://www.mehovsk.ru>.

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

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

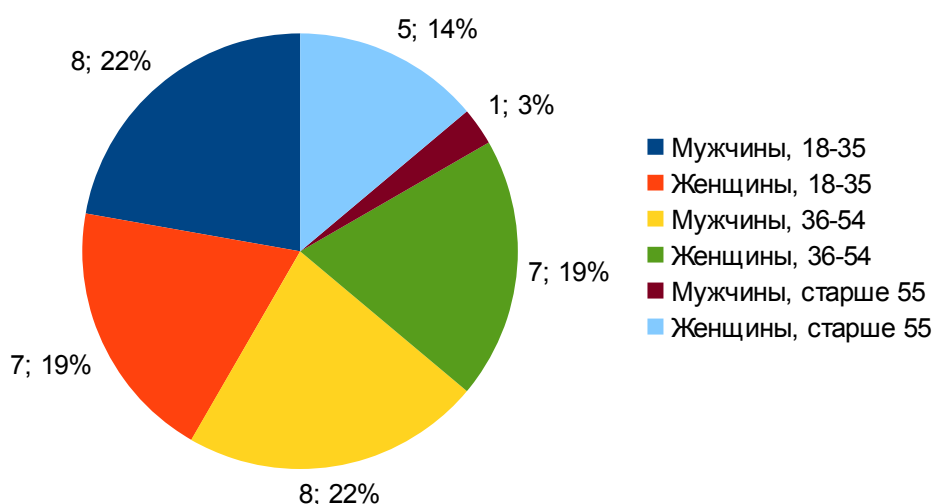


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>17</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таблица VII.II

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (7 + 7)/(17+20) \times 100 = 37,8$  балла.**

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

культуры:

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	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
	27	2	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (33 + 27)/(36 + 29) \times 100 = 92,3$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 37,8 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 92,3 = 66,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	1

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

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



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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 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
	4	1	0

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 4/5 \times 100 = 80$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 0 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 80 = 32 \text{ балла}$$

#### 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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

	35	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0

Таким образом:

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

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

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

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

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

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

	35		1
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

$$S_6 = (66,3 + 81,65 + 32 + 98,8 + 95)/5 = 74,75 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения

информации, размещаемой на информационном стенде муниципального казённого учреждения «Карцевский сельский Дом культуры», в соответствии с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также предлагается создать сайт организации для размещения на нем всей необходимой информации о деятельности учреждения культуры. Рекомендуется создание и публикация на сайте нескольких способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг — не только номера телефона, но и адреса электронной почты, формы обратной связи и т. д.

Для повышения оценки учреждения по критерию «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить по возможности в самой организации и на прилегающей к ней территории количество условий доступности для инвалидов. А при создании официального сайта учреждения рекомендуется предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Респонденты, опрошенные в ходе проведенного исследования, высказывали свое недовольствие некомфортно низкими температурами в помещениях Дома культуры в зимнее время. Также были высказаны пожелания о проведении ремонта и увеличении материально-технической базы учреждения.

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Покровский сельский Дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение «Покровский сельский Дом культуры» находится в селе Покров Мещовского района Калужской области по адресу: ул. Новая, д. 5. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Мещовск» Калужской области — <http://www.mehovsk.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 VIII.I.

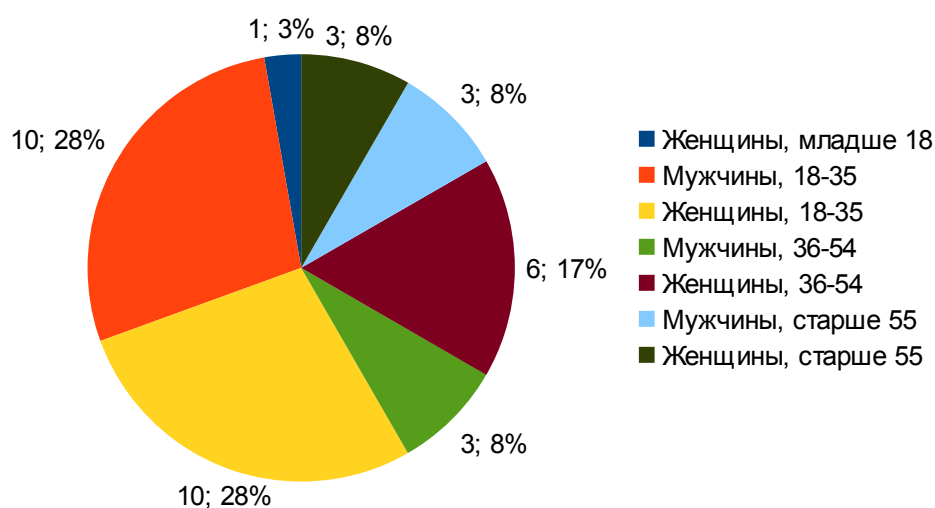


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VIII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>19</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	4

Таблица VIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>20</sup>

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (4 + 7)/(17+20) \times 100 = 29,7$  балла.**

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



культуры:

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	21	14	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
	15	16	1

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (21 + 15)/(36 + 32) \times 100 = 52,9$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 29,7 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 52,9 = 48 \text{ баллов}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	22	14	0

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 22/36 \times 100 = 61$  балл**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- расширенные дверные проемы.

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

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель  $P_{дост}^{услуг}$  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
	2	3	0

**Показатель  $P_{уд}^{дост} = 2/5 \times 100 = 40$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 40 = 26 \text{ баллов}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{вежл.дист}_{уд} = 33/34 \times 100 = 97$  баллов.**

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

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

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?	
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую
	33	3

2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	9	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 33/36 \times 100 = 91,7$  балла.**

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 91,7 + 0,2 \times 86 + 0,5 \times 75 = 82 \text{ балла}$$

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

$$S_7 = (48 + 60,5 + 26 + 98 + 82)/5 = 62,9 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Покровский сельский

Дом культуры», обнаружило, что материалы, размещенные на информационных стендах учреждения, нуждаются в приведении к соответствию с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень.

Также предлагается создать сайт учреждения и опубликовать на нем информацию в необходимом объеме, а также увеличить число дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, например, разместив анкету независимой оценки качества условий оказания услуг.

Дополнительно предлагается по возможности увеличить количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (например, дублирование информационных табличек знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; создание альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению).

Учреждение получило низкую оценку по критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Опрошенные респонденты говорили о необходимости проведения ремонта в учреждении культуры, о небольших по площади помещениях. Также вызывает негативные отклики получателей услуг то, что в здании организации отсутствуют санитарно-гигиенические комнаты.

Также получатели услуг «Покровского сельского Дома культуры» высказывали свое неудовольствие тем, что вследствие отсутствия сайта учреждения и информационных стендов они испытывают трудности с получением информации о проводимых в Доме культуры мероприятиях. Дополнительно были высказаны пожелания более частого проведения мероприятий, в том числе для детей и молодежи.

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

Муниципальное казённое учреждение «Мещовский районный Дом культуры» находится в городе Мещовске Калужской области по адресу: пл. Ленина, д. 1. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального района «Мещовский район» Калужской области — <http://www.meshovsk.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 IX.I.

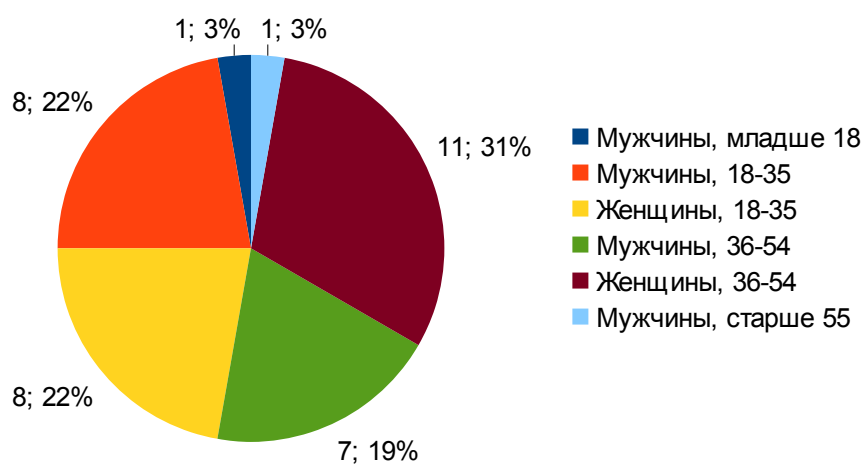


Диаграмма IX.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

### 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица IX.I

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

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

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



Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

Таблица IX.II

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

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

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

Индивидуальный предприниматель Иванова Светлана Владимировна  
2018

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

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

На сайте Администрации муниципального района «Мещовский район» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	5	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (33 + 28)/(36 + 33) \times 100 = 88,4$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 40,5 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 88,4 = 65,5 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется 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 организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- отдельный оборудованный вход для инвалидов;

- расширенные дверные проемы;
- желтая полоса на ступенях для слабовидящих..

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$  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  $P_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$  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»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 66,7 = 46 \text{ баллов}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	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	1	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  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$  баллов.**

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

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

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	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
	30	6	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 91,7 + 0,5 \times 83,3 = 90 \text{ баллов}$$

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

$$S_8 = (65,5 + 97 + 46 + 97 + 90)/5 = 79 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования муниципальное казённое учреждение «Мещовский районный Дом культуры» получило довольно низкие оценки по следующим критериям независимой оценки качества условия оказания услуг - «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов».

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

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

Отзывы получателей услуг «Мещовского районного Дома культуры» в



основном отражают их удовлетворенность качеством условий оказания услуг в учреждении. Отдельные замечания респондентов были высказаны по поводу недостаточного количества информации на стендах в учреждении, отсутствия официального сайта организации в сети Интернет.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	43,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	84,45
3. Доступность услуг для инвалидов	34
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Мещовская централизованная библиотечная система» составляет 71,5 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	64,6
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	56,5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	96
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Рязанцевский сельский Дом культуры» составляет 82 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	50,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	85,85
3. Доступность услуг для инвалидов	49
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Алешинский сельский Дом культуры» составляет 77 баллов.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	49,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	84,3
3. Доступность услуг для инвалидов	54
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	100

культуры	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,5

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Серпейский сельский Дом культуры» составляет 77 баллов.

Муниципальное казённое учреждение культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	60
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры сельского поселения «Железнодорожная станция Кудринская» составляет 79,5 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	66,3

2. Комфортность условий предоставления услуг	81,65
3. Доступность услуг для инвалидов	32
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Карцевский сельский Дом культуры» составляет 74,75 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	48
2. Комфортность условий предоставления услуг	60,5
3. Доступность услуг для инвалидов	26
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	82

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Покровский сельский Дом культуры» составляет 62,9 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	65,5
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	46
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	90

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Мещовский районный Дом культуры» составляет 79 баллов.

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

- создать сайты учреждений культуры района в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 и приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277 (альтернативный вариант: создать один сайт по всем учреждениям культуры Мещовского района, разместив на нем всю необходимую информацию);
- предусмотреть при создании сайтов учреждений культуры наличие на них нескольких способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг (номера телефонов, адреса электронной почты, электронные формы отправки запроса, выражение мнения и оценки качества условий оказания услуг их получателями, возможность комментировать и оставлять отзывы и т. п.), а также разработку альтернативных, адаптированных для инвалидов по зрению, версий официальных сайтов учреждений;

- привести материалы, размещаемые на информационных стендах и официальных сайтах учреждений культуры, в соответствие с требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
- увеличить по возможности количество условий доступности получения услуг инвалидами в помещениях учреждений культуры и на прилегающих территориях: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, поручни, тактильная плитка, дублирование основной информации шрифтом Брайля и т.п.;
- провести по возможности необходимые ремонтные мероприятия, работы по обустройству в нуждающихся учреждениях культуры и на прилегающих к ним территориях, улучшить их материально-техническую оснащенность.