

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

Утверждено \_\_\_\_\_

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

## **ОТЧЕТ**

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

Заказчик: Министерство культуры и туризма  
Калужской области

Исполнитель: ООО «Центр маркетинговых  
исследований и субконтрактации»

Калуга

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
I. Методология проведения исследования	12
II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова»	27
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	28
2. Комфортность условий предоставления услуг	31
3. Доступность услуг для инвалидов	32
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	33
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	34
6. Выводы и предложения	36
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Муниципальная городская библиотека»	38
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	39
2. Комфортность условий предоставления услуг	42
3. Доступность услуг для инвалидов	43
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	44
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	45
6. Выводы и предложения	47
IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Детчинский дом культуры»	48
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	49

2. Комфортность условий предоставления услуг	52
3. Доступность услуг для инвалидов	53
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	54
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	55
6. Выводы и предложения	57
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека»	58
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	59
2. Комфортность условий предоставления услуг	62
3. Доступность услуг для инвалидов	63
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	64
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	65
6. Выводы и предложения	67
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Неделинский сельский Дом культуры»	68
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	69
2. Комфортность условий предоставления услуг	72
3. Доступность услуг для инвалидов	73
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	74
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	75
6. Выводы и предложения	76
VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Воробьевский центр досуга»	78

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	79
2. Комфортность условий предоставления услуг	82
3. Доступность услуг для инвалидов	83
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	84
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	85
6. Выводы и предложения	87
VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Кудиновский сельский дом культуры»	88
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	89
2. Комфортность условий предоставления услуг	92
3. Доступность услуг для инвалидов	93
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	94
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95
6. Выводы и предложения	97
IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Головтеевский сельский Дом культуры»	98
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	99
2. Комфортность условий предоставления услуг	102
3. Доступность услуг для инвалидов	103
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	104
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	105
6. Выводы и предложения	106

X. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Трубицинский сельский Дом культуры»	108
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	109
2. Комфортность условий предоставления услуг	112
3. Доступность услуг для инвалидов	113
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	114
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	115
6. Выводы и предложения	116
XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Рябцевский сельский Дом культуры»	118
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	119
2. Комфортность условий предоставления услуг	122
3. Доступность услуг для инвалидов	123
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	124
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	125
6. Выводы и предложения	127
XII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района»	129
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	130
2. Комфортность условий предоставления услуг	134
3. Доступность услуг для инвалидов	135
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	136

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	137
6. Выводы и предложения	138
XIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года»	140
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	141
2. Комфортность условий предоставления услуг	144
3. Доступность услуг для инвалидов	145
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	146
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	147
6. Выводы и предложения	149
XIV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк»	150
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	151
2. Комфортность условий предоставления услуг	154
3. Доступность услуг для инвалидов	155
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	156
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	157
6. Выводы и предложения	159
XV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Детчинская сельская библиотека»	160
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	161
2. Комфортность условий предоставления услуг	164

3. Доступность услуг для инвалидов	165
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	166
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	167
6. Выводы и предложения	168
XVI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий центр Российского кино»	170
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	171
2. Комфортность условий предоставления услуг	174
3. Доступность услуг для инвалидов	175
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	176
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	177
6. Выводы и предложения	179
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	181

## **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Малоярославецкий 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



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

Работа выполнена сотрудниками ООО «Центр маркетинговых исследований» в рамках государственного контракта №42-2018 от 03.08.2018 г. Выполнение работ проходило в августе-октябре 2018 г. в строгом соответствии с Техническим заданием к государственному контракту, методология и инструментарий исследования согласовывались с представителями государственного заказчика.

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

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

Для решения задачи были проведены следующие работы:

- разработка рабочего инструментария исследования – структурированной анкеты для проведения опроса населения;
- тиражирование необходимого для опроса количества анкет;
- передача анкет в отдел культуры и туризма Администрации муниципального района «Малоярославецкий 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 «Малоярославецкий район» непосредственно в самих организациях;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Малоярославецкий 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 гмуниципального района «Малоярославецкий район»;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- муниципальное бюджетное учреждение «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова»;
- муниципальное казенное учреждение «Муниципальная городская библиотека»;
- муниципальное бюджетное учреждение «Детчинский дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека»;
- муниципальное учреждение культуры «Неделинский сельский Дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры «Воробьевский центр досуга»;
- муниципальное учреждение культуры «Кудиновский сельский дом

культуры»;

- муниципальное учреждение культуры «Головтеевский сельский Дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры «Трубицинский сельский Дом культуры»;
- муниципальное учреждение культуры «Рябцевский сельский Дом культуры»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк»;
- муниципальное бюджетное учреждение «Детчинская сельская библиотека»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий центр Российского кино»..

Результаты проведенного исследования представляют собой семнадцать смысловых блоков.

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

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

В семнадцатом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

## I. Методология проведения исследования

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

Таблица I.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

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

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

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

организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

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

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

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

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

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте



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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

$Ч_{общ}$  - 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» ( $П^{оказ.услуг}_{уд}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

$Ч_{общ}$  - 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» ( $П^{вежл.дист}_{уд}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации<sup>6</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

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

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

#### Анкета получателя услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Да — **переход к вопросу 4.1**

Нет — **переход к вопросу 5**

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

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

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

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

- Полностью удовлетворен

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

1) пол:                      • мужской    • женский

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

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

### **Анкета получателя услуг**

Калужская область \_\_\_\_\_ район/город

Наименование учреждения культуры \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

Да — **переход к вопросу 3.1**

**Нет — переход к вопросу 4**

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

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

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

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

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

1) пол:                      • мужской    • женский

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

II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова»

Муниципальное бюджетное учреждение «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: ул. Российских газовиков, д. 13. У организации имеется сайт с доменным именем <http://malmusey.ru>.

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

Всего было опрошено 33 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме II.I.

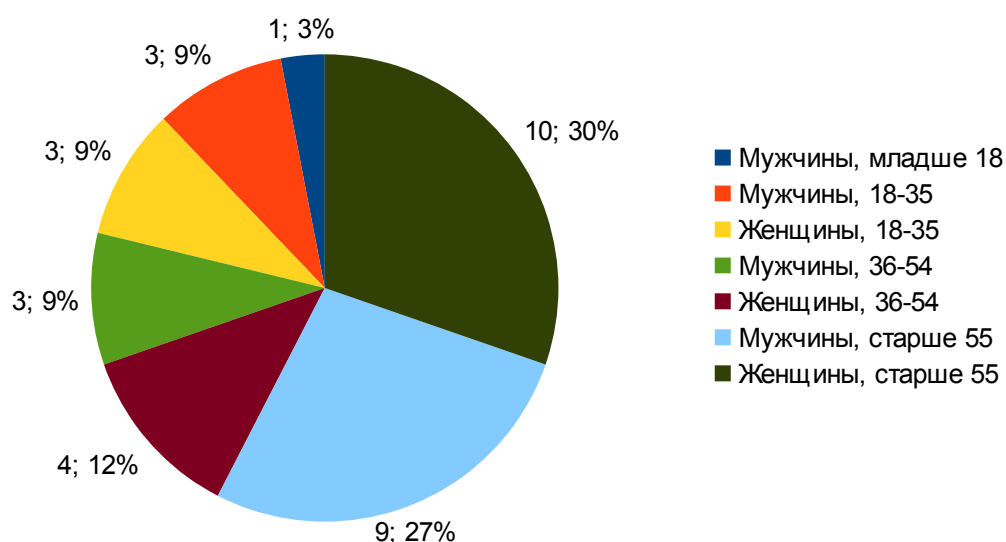


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица II.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации 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	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица II.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (10+14)/(17+20) \times 100 = 64,9$  балла.**

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

– телефон;

– электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	4	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	3	0

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (29+29)/(33+32) \times 100 = 89$  баллов**

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

$$K^1 = 0,3 \times 64,9 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 89 = 73 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

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

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

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

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



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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 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  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 3/5 \times 100 = 75$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтракции»  
2018

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/касси/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	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
	33	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	1	0

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 33/33 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 30/31 \times 100 = 96,8$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 96,8 = 99,4 \text{ балла}$$

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	33	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	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
	33	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 33/33 \times 100 = 100$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 33/33 \times 100 = 100$  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 бюджетное учреждение «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова» - определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости и составляет:

$$S_1 = (73 + 100 + 42,5 + 99,4 + 100)/5 = 83 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова», обнаружило, что материалы, размещенные на информационных стендах учреждения, нуждаются в приведении к соответствию с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень.

На сайте учреждения культуры рекомендуется опубликовать результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации, а также увеличить число дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Также для повышения качества оказания услуг инвалидам рекомендуется обеспечить официальный сайт учреждения культуры альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Предлагается по возможности увеличить в помещении организации количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, звуковое дублирование зрительной, текстовой информации для инвалидов по зрению.

Маломобильная категория населения может войти в учреждение культуры через помещение соседней организации, вход в которое оборудован пандусом. Однако, как показал опрос, не все получатели услуг об этом осведомлены. Для повышения качества условий оказания услуг рекомендуется на входе в «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова» разместить объявление с соответствующей информацией.

В ходе анкетирования получателей услуг музейно-выставочного центра также были получены пожелания респондентов о внедрении аудиогuida по экспозиции, размещении большего количества информации на стендах в

помещении организации и на ее сайте. Также были высказаны отдельные замечания по поводу не привычных для музея белых дверей в помещении учреждения, а также того, что к месту его расположения редко ходит общественный транспорт.

### III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Муниципальная городская библиотека»

Муниципальное казенное учреждение «Муниципальная городская библиотека» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования «Город Малоярославец» — <http://www.admmaloyaroslavce.ru>.

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

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

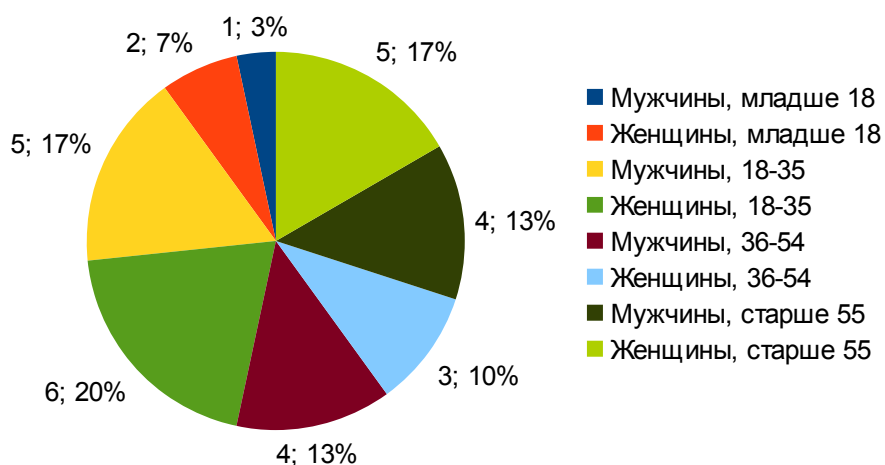


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

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

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

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

Таблица III.I

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	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 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 и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0

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



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

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

На сайте Администрации муниципального образования «Город Малоярославец», указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	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
	18	3	1

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (29+18)/(30+22) \times 100 = 90,4$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 51,35 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 90,4 = 69,6 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	4	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 86,7 = 93,35 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа рельсовым пандусом;

- кнопка вызова сотрудника организации инвалидом;
- расширенные дверные проемы;
- читальный зал, оборудованный для людей с ограниченными возможностями.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 80 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 100 = 62 \text{ балла}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей  $P^{перв.конт}_{уд}$ ,  $P^{показ.услуг}_{уд}$  и  $P^{вежл.дист}_{уд}$  были вычислены на

основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	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
	30	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{уд}^{перв.конт} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 26/26 \times 100 = 100$  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	
	30	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
	29	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
	28	2	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 28/30 \times 100 = 93,3$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 96,7 + 0,5 \times 93,3 = 96 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение «Муниципальная городская библиотека» г. Малоярославца - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_2 = (69,6 + 93,35 + 62 + 100 + 96)/5 = 84 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения «Муниципальная городская библиотека» г. Малоярославца, а также приведение размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствии с регулируемыми нормативно-правовыми актами.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры учесть создание на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: не только указать номер телефона и адрес электронной почты, но и разместить форму обратной связи, создать техническую возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п. Также наличие альтернативной версии официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отзывы получателей услуг «Муниципальной городской библиотеки» г. Малоярославца свидетельствуют об удовлетворенности условиями их оказания. Респондентами высказывались пожелания об улучшении материально-технической базы учреждения: приобретения современной аппаратуры, мебели и компьютерной техники, пополнении книжного фонда. Также были высказаны нарекания на то, что помещение организации нуждается в ремонте. Дополнительно были высказаны предложения о проведении большего количества мероприятий для молодежи, оказания некоторых услуг посредством сети Интернет (например, создание электронной базы библиотеки).

#### IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Детчинский дом культуры»

Муниципальное бюджетное учреждение «Детчинский дом культуры» находится в селе Детчино Малоарославецкого района Калужской области по адресу: ул. Московская, д. 2. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте поселковой Администрации сельского поселения «Поселок Детчино» — <http://admdetchino.ru> (<http://detchino.alpufa.ru>).

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

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

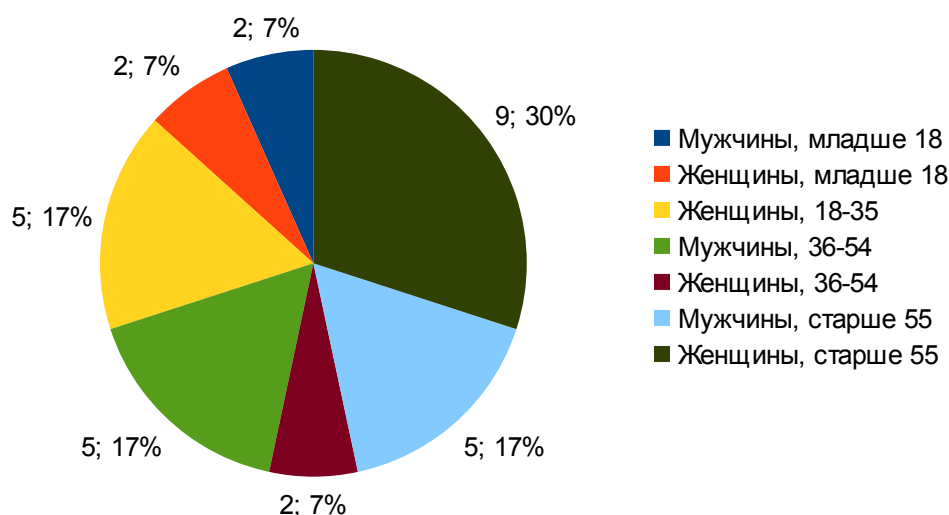


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %



## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица IV.I

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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	6

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	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании)	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (6+9)/(17+20) \times 100 = 40,5$  балла.**

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

культуры:

- телефон.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	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
	11	3	4

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (30+11)/(30+18) \times 100 = 85,4$  балла**

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

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

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, 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
	30	0	0

**Показатель  $P_{\text{комф.уд}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 75 = 36,5 \text{ балла}$$

#### 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
	30	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
	30	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{уд}^{перв.конт} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист} = 28/28 \times 100 = 100$  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  $P_{рек.ком}$ ,  $P_{уд}^{орг.усл}$  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	
	30	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
	30	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
	30	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 30/30 \times 100 = 100$  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 бюджетное учреждение «Детчинский дом культуры» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_3 = (55,3 + 100 + 36,5 + 100 + 100)/5 = 78,4 \text{ балла}$$



## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального бюджетного учреждения «Детчинский дом культуры» и размещению на ней информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. 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.

Также сайт учреждения позволит расширить перечень имеющихся способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, собирать их отклики о работе организации, проводить анкетирование, в том числе и в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг.

Опрошенные получатели услуг чаще всего полностью удовлетворены условиями оказания услуг учреждения культуры. Их замечания и пожелания касались отсутствия сайта организации в сети Интернет, а также недостаточного количества материалов на стендах в учреждении культуры.

## V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека»

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: ул. Ленина, д. 3. У организации имеется сайт с доменным именем <https://m-mcrb.kaluga.muzkult.ru>.

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

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

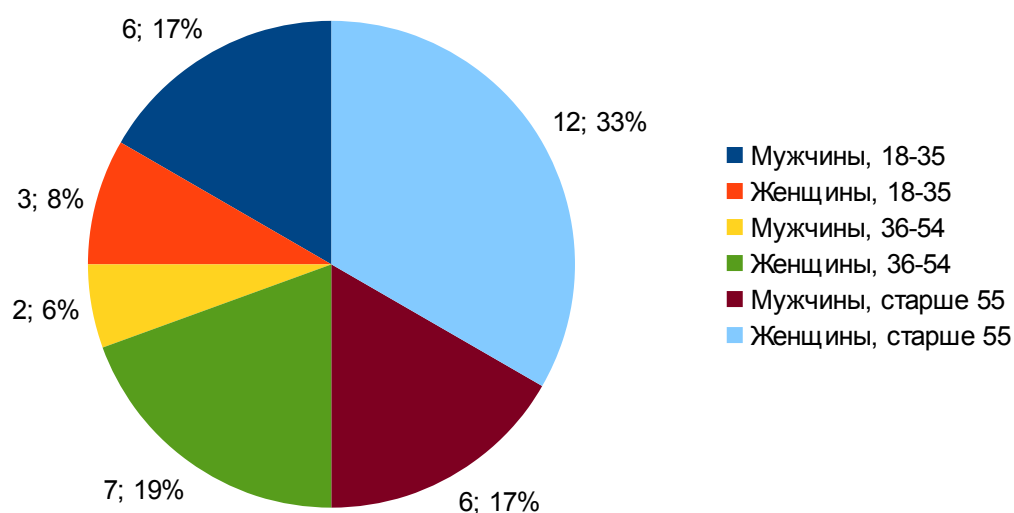


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица V.I

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	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)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	12

Таблица V.П

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (12+10)/(17+20) \times 100 = 59,5$  балла.**

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

– телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи обращения;
- анкета независимой оценки качества условий оказания услуг.

Таким образом, **показатель  $P_{дист}$  равен 100 баллам.**

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

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

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (35+28)/(35+31) \times 100 = 95,45$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 59,5 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 95,45 = 86 \text{ баллов}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

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

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

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

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

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 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  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 4/7 \times 100 = 80$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 80 = 46 \text{ баллов}$$

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

Таким образом:

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

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

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

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 94,4 = 98,9 \text{ балла}$$

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	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
	35	1	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  $P_{\text{уд}} = 35/36 \times 100 = 97$  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 учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_4 = (86 + 98,5 + 46 + 98,9 + 98,5)/5 = 85,6 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на официальном сайте муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека», в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на информационных стендах организации предлагается разместить недостающие материалы.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается обустройство входных групп пандусами, организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Респонденты, опрошенные в ходе проведенного исследования, высказывали пожелания увеличения книжного фонда библиотек, в том числе периодическими изданиями. Также было высказано мнение о необходимости расширения площади, занимаемой учреждением.

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным учреждением культуры «Неделинский сельский Дом  
культуры»

Муниципальное учреждение культуры «Неделинский сельский Дом культуры» находится в селе Недельное Малоарославского района Калужской области по адресу: ул. Советская, 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 Недельное» — <http://asp-nedelnoe.ru>.

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

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

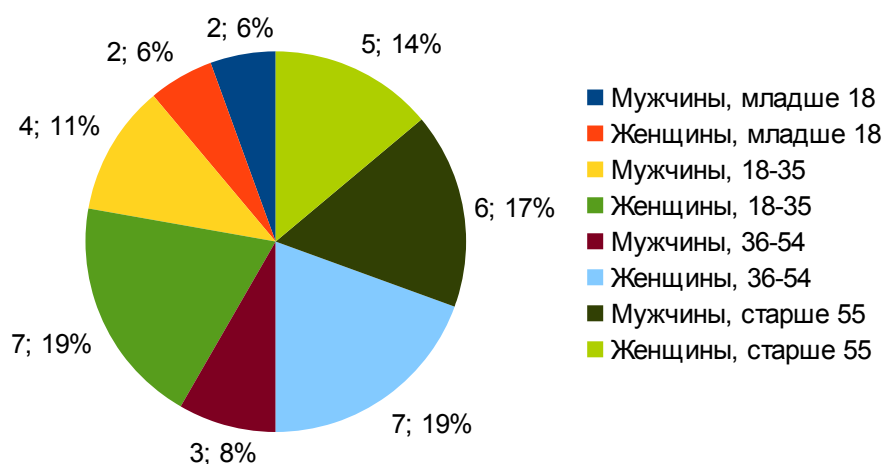


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица V.I

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица V.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	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  $P_{инф} = (9+2)/(17+20) \times 100 = 29,7$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Село Недельное» 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
	22	14	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
	20	14	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (22+20)/(36+34) \times 100 = 60$  баллов.**

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

$$K^1 = 0,3 \times 29,7 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 60 = 32,9 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

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



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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	23	13	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная пандусом входная группа;
- расширенные дверные проемы.

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

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

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

Таким образом:

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

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

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

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

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

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	10	26	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 10/36 \times 100 = 27,8$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 86 + 0,5 \times 27,8 = 61 \text{ балл}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное учреждение культуры «Неделинский сельский Дом культуры» - определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости и составляет:

$$S_5 = (32,9 + 61,95 + 35 + 100 + 61)/5 = 58 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

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

сельский Дом культуры».

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

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

Анкетирование получателей услуг «Неделинского сельского Дома культуры» показало, что респонденты не довольны комфортностью условий предоставления услуг, высказывают пожелания проведения ремонта в учреждении, в том числе крыши, санитарно-гигиенических помещений. Также отвечающие говорили о своей неудовлетворенности отсутствием официального сайта организации в сети Интернет.

## VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Воробьевский центр досуга»

Муниципальное учреждение культуры «Воробьевский центр досуга» находится в деревне Воробьево Малоярославецкого района Калужской области по адресу: ул. Молодежная, д. 5. Сайт организации в сети Интернет не найден, как и сайт его учредителя — Администрации сельского поселения «Деревня Воробьево». Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Малоярославецкой районной администрации муниципального района «Малоярославецкий район» — <http://maloyar.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.

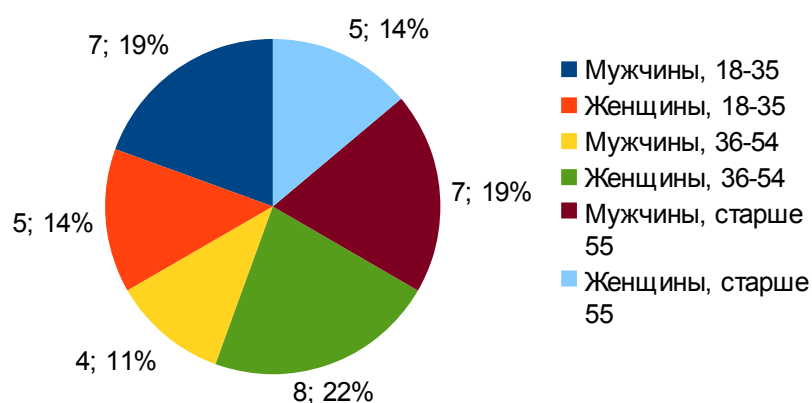


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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, размещенной на сайте Малоярославецкой районной администрации муниципального района «Малоярославецкий район» об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

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

Таблица VII.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
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).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица VII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации 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	0
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0

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



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	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	1

Таким образом, показатель  $P_{инф} = (9+1)/(17+20) \times 100 = 27$  баллов

На сайте Малоярославецкой районной администрации муниципального района «Малоярославецкий 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
	32	4	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	4	0

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (32+26)/(36+30) \times 100 = 87,9$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 27 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 87,9 = 43,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	7	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;

– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$  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 4 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	4	0	0

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

Таким образом:

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

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

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

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

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

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	32	4	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	7	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	7	0

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 29/36 \times 100 = 80,55$  балла.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 88,9 + 0,2 \times 80,55 + 0,5 \times 80,55 = 83 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное учреждение культуры «Воробьевский центр досуга» - определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости и составляет:

$$S_6 = (43,3 + 80,3 + 50 + 96,6 + 83)/5 = 70,6 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального учреждения культуры «Воробьевский центр досуга» и размещения на нем информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах также необходимо приведение размещаемых материалов в соответствие с регулируемыми нормативно-правовыми актами.

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

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

В ходе опроса получатели услуг «Воробьевского центра досуга» высказывали свои пожелания более частого проведения молодежных мероприятий, дискотек, фестивалей. Также было высказано замечание о том, что существует необходимость приобретения современного музыкального оборудования для центра.

### VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Кудиновский сельский дом культуры»

Муниципальное учреждение культуры «Кудиновский сельский дом культуры» находится в селе Кудиново Малоярославецкого района Калужской области по адресу: ул. Ветеранов Труда, д. 30. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Кудиново» — <http://selokudinovo.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.

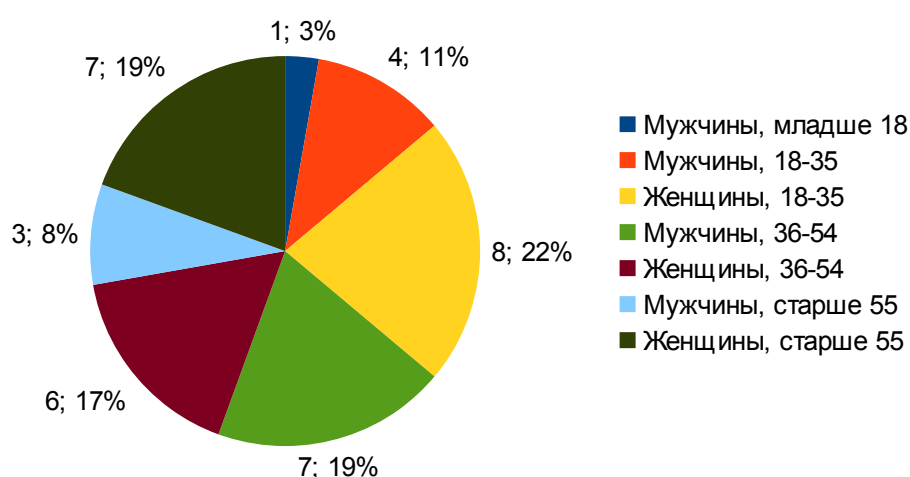


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %



## 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, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Кудиново» об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах 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	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	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	13

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	1

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (13+13)/(17+20) \times 100 = 70,3$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Село Кудиново» указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения

культуры:

- телефон;
- электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	0

**Показатель  $P^{откр}_{уд} = (30+30)/(35+35) \times 100 = 85,7$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 70,3 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 85,7 = 73,4 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	9	0

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 75 = 87,5 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная входная группа пандусом;
- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 60 = 38 \text{ баллов}$$

#### 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
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	1	2

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 32/35 \times 100 = 91,4$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 97 + 0,4 \times 94,4 + 0,2 \times 91,4 = 94,8 \text{ балла}$$

#### 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 учреждение культуры «Кудиновский сельский дом культуры» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_7 = (73,4 + 87,5 + 38 + 94,8 + 95)/5 = 77,7 \text{ балла}$$



## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального учреждения культуры «Кудиновский сельский дом культуры», а также размещения недостающих материалов на информационных стендах в учреждении - в соответствии с регулирующими нормативно-правовыми актами.

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

Отзывы получателей услуг «Кудиновского сельского дома культуры» свидетельствуют об их неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг, в частности, жесткими сидениями, отсутствием ремонта как помещений организации, так и самого здания. Также респондентами высказывались пожелания о более частом проведении молодежных мероприятий, в том числе дискотек.

IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным учреждением культуры «Головтеевский сельский Дом  
культуры»

Муниципальное учреждение культуры «Головтеевский сельский Дом культуры» находится в селе Головтеево Малоярославецкого района Калужской области по адресу: ул. Солнечная, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Головтеево» — <http://golovteevo.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.

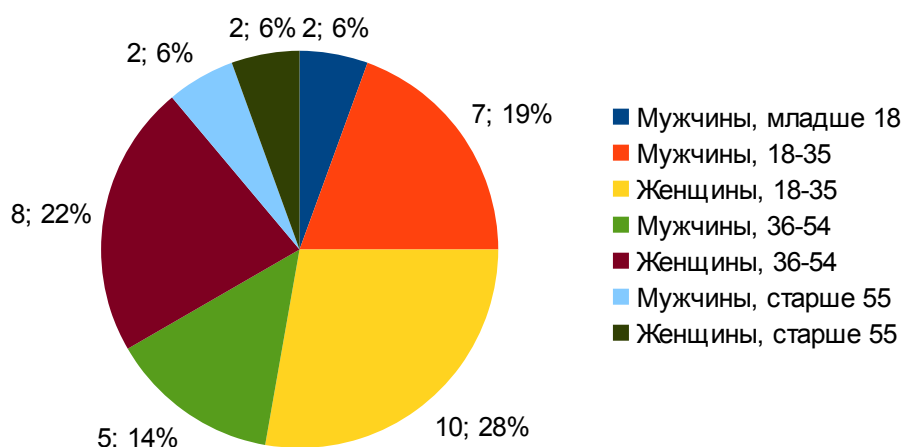


Диаграмма IX.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 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, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Село Головтеево» об учреждении культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах 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	0
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).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

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)	0

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, показатель  $P_{инф} = (8+5)/(17+20) \times 100 = 35$  баллов.

На сайте Администрации сельского поселения «Село Головтеево» 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
	25	11	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
	3	28	1

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (25+3)/(36+32) \times 100 = 41$  балл**

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

$$K^1 = 0,3 \times 35 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 41 = 26,9 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги 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
	15	20	0

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 15/35 \times 100 = 42,9$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 60 + 0,5 \times 42,9 = 51,45 \text{ балла}$$

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

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

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

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	30	5	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	25	11	0

Таким образом:

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

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 25/36 \times 100 = 69,4$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 85,7 + 0,4 \times 94,4 + 0,2 \times 69,4 = 85,9 \text{ балла}$$

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

	21		4
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	15	20	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	11	25	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 21/25 \times 100 = 84$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 15/35 \times 100 = 42,9$  балла.**

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 84 + 0,2 \times 42,9 + 0,5 \times 30,55 = 49 \text{ баллов}$$

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

$$S_8 = (26,9 + 51,45 + 56 + 85,9 + 49)/5 = 53,85 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало, что муниципальное учреждение

культуры «Головтеевский 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.

Замечания по качеству условий оказания услуг «Головтеевским сельским Домом культуры», высказанные их получателями, касались неудовлетворительного состояния помещений учреждения культуры, в том числе санитарно-гигиенических комнат. Респонденты высказывали нарекания на отсутствие комфорта в зоне отдыха (ожидания), неприглядный внешний вид здания учреждения культуры. Также получатели услуг выражали недовольство отсутствием сайта организации в сети Интернет.

## Х. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Трубицинский сельский Дом культуры»

Муниципальное учреждение культуры «Трубицинский сельский Дом культуры» находится в деревня Шумятино Малоярославецкого района Калужской области по адресу: ул. Варшавская, д. 43. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Деревня Шумятино» Малоярославецкого района Калужской области — [.http://shumyatino.ru](http://shumyatino.ru).

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

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

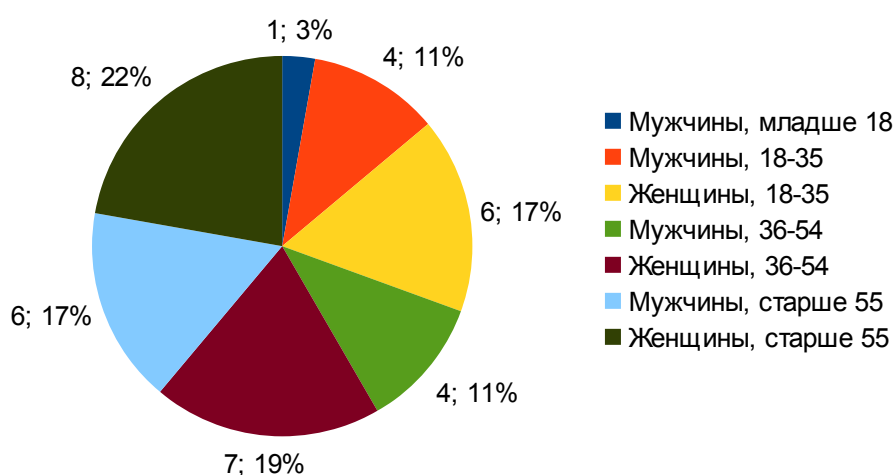


Диаграмма Х.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица X.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>23</sup>

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	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 X.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>24</sup>

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	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	1
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	4

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

На сайте Администрации сельского поселения «Деревня Шумятино» 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
	23	6	3

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (33+23)/(36+32) \times 100 = 82,35$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 32,4 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 82,35 = 42,7 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- доступность питьевой воды;



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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	3	2

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 86 = 83 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

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

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  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 7 респондентов распределились следующим образом:

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 71,4 = 47,4 \text{ балла}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	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
	32	4	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Таким образом:

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

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

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

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

$$K^4 = 0,4 \times 100 + 0,4 \times 88,9 + 0,2 \times 97 = 95 \text{ баллов}$$

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

	36		0
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	4	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	7	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 88,9 + 0,5 \times 80,55 = 88 \text{ баллов}$$

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

$$S_9 = (42,7 + 83 + 47,4 + 95 + 88)/5 = 71 \text{ балл}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания

официального сайта муниципального учреждения культуры «Трубицинский сельский Дом культуры», а также приведения размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствие с регулирующими нормативно-правовыми актами.

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

Также наличие альтернативной версии официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Анкетирование получателей услуг «Трубицинского сельского Дома культуры» показало, что респонденты не удовлетворены, в первую очередь, комфортностью предоставления услуг: отсутствием санитарно-гигиенических комнат в организации, спортивного зала, плохим качеством мобильной связи внутри здания учреждения, отсутствием возможности подключения к бесплатной Wi-Fi сети. Также респондентами высказывались пожелания об организации своевременного оповещения близлежащих населенных пунктов о предстоящих мероприятиях, возобновлении дискотек по выходным дням., создании официального сайта организации в сети Интернет.

## XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Рябцевский сельский Дом культуры»

Муниципальное учреждение культуры «Рябцевский сельский Дом культуры» находится в деревне Рябцево Малоярославецкого района Калужской области. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения «Деревня Рябцево» Малоярославецкого района Калужской области — <http://ryabczewo.ru>.

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

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

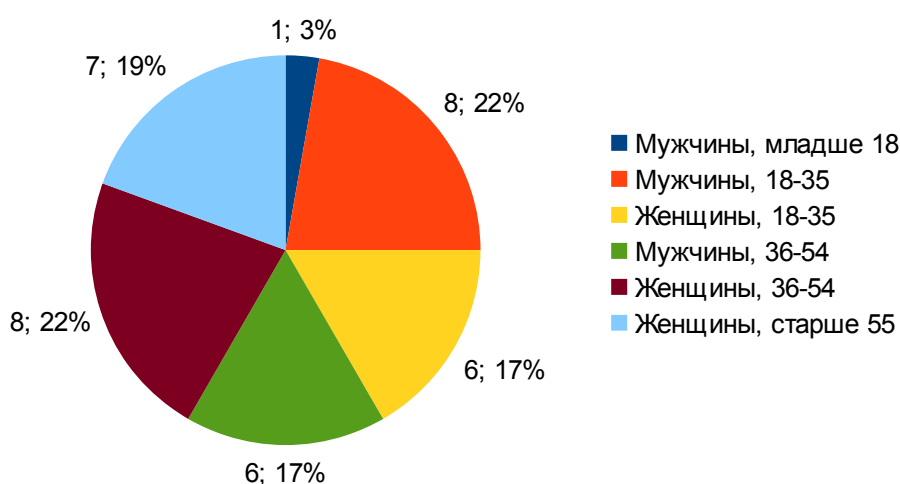


Диаграмма X.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица X.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>25</sup>

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	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)	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	3

Таблица X.II

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

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

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



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (3+5)/(17+20) \times 100 = 21,6$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Деревня Рябцево» 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
	4	22	8
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
	1	9	15

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (4+1)/(34+25) \times 100 = 8,5$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 21,6 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 8,5 = 9,9 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется три комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- 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  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  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
	7	21	8

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 7/36 \times 100 = 19,4$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 19,4 = 49,7 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

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

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  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 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
	0	2	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 0/3 \times 100 = 0$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 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?
----	--

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтракции»  
2018

	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	6	1
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
	29	6	1
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	10	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 28/35 \times 100 = 80$  баллов.**

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

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

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

$$K^4 = 0,4 \times 80 + 0,4 \times 80,55 + 0,2 \times 72 = 78,6 \text{ балла}$$

#### 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	
	30	5	
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
	17	16	3
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	13	19	2

Таким образом:

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

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 17/36 \times 100 = 47$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 13/34 \times 100 = 38$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 85,7 + 0,2 \times 47 + 0,5 \times 38 = 71,25 \text{ балла}$$

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

$$S_{10} = (9,9 + 49,7 + 20 + 78,6 + 71,25)/5 = 45,9 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования муниципальное учреждение культуры «Рябцевский сельский Дом культуры» получило очень низкие значения по следующим критериям независимой оценки качества условия оказания услуг: «Открытость и доступность информации об организации культуры», «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов».

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

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

количество условий доступности получения услуг инвалидами.

Отзывы получателей услуг «Рябцевского сельского Дома культуры» касались недостаточного количества информации на стендах в учреждении, отсутствия сайта организации в сети Интернет, а также тем, что в последнее время в учреждении культуры не проводятся мероприятия, а само здание организации нуждается в ремонте.



## ХII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: площадь Маршала Жукова, д. 3. У организации есть сайт с доменным именем <https://rdkmal.jimdo.com>.

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

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

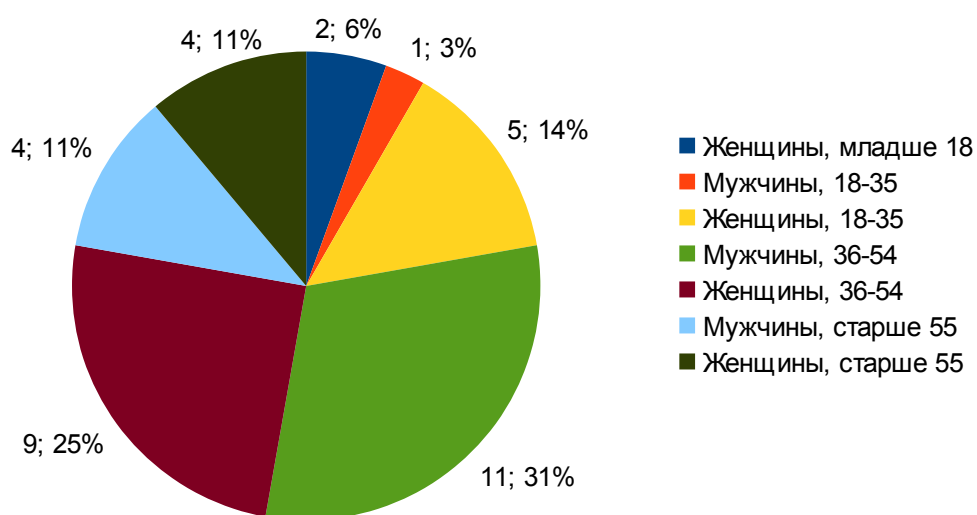


Диаграмма ХII.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица XII.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>27</sup>

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица XII.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (8+12)/(17+20) \times 100 = 54$  балла.**

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

- телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи обращения;
- электронный сервис: форма для отправки комментариев получателями услуг.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	9	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	19	9	1

**Показатель  $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (26+19)/(35+29) \times 100 = 70,3$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 54 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 70,3 = 74,3 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, 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
	22	9	4

**Показатель  $P_{\text{комф.уд}} = 22/35 \times 100 = 62,9$  балла**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 62,9 = 81,45 \text{ балла}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход в учреждение на уровне тротуара;
- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

**Показатель  $P^{дост}_{уд} = 1/3 \times 100 = 33,3$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 33,3 = 30 \text{ баллов}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	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
	33	2	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	3	0

Таким образом:

**Показатель  $P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = 33/35 \times 100 = 94,3$  балла.**

**Показатель  $P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = 33/35 \times 100 = 94,3$  баллов.**

**Показатель  $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 32/35 \times 100 = 91,4$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 94,3 + 0,4 \times 94,3 + 0,2 \times 91,4 = 93,7 \text{ балла}$$



### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	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
	29	7	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  $P_{\text{уд}} = 29/36 \times 100 = 80,55$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 91,7 + 0,5 \times 80,55 = 88,6 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и туризма

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

$$S_{11} = (74,3 + 81,45 + 30 + 93,7 + 88,6)/5 = 73,6 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района» в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах.

Также была выявлена необходимость обновления информации на сайте учреждения культуры, размещения актуальных анонсирующих материалов о предстоящих мероприятиях. Дополнительно рекомендуется создание альтернативной версии сайта учреждения культуры, адаптированной для инвалидов по зрению.

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

Анкетирование, проведенное среди получателей услуг учреждения культуры, выявило, что чаще всего вызывают нарекания со стороны потребителей отсутствие зоны отдыха/ожидания («нужны лавочки»); неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических комнат, мебели и

оборудования, необходимость проведения ремонта здания и помещений организации. Также были высказаны отдельные пожелания об организации буфета в учреждении, более частого проведения детских мероприятий, более активного распространения информации о предстоящих мероприятиях.

ХIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий  
военно-исторический музей 1812 года»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий  
военно-исторический музей 1812 года» находится в городе Малоярославце  
Калужской области по адресу: ул. Московская, комплекс зданий — д. 13, 23, 27.  
У организации есть сайт с доменным именем <http://musey1812.ru>.

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

Всего было опрошено 30 человек. Объем и качественные характеристики  
выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким  
образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты  
опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу  
и возрасту представлено в диаграмме ХIII.1.

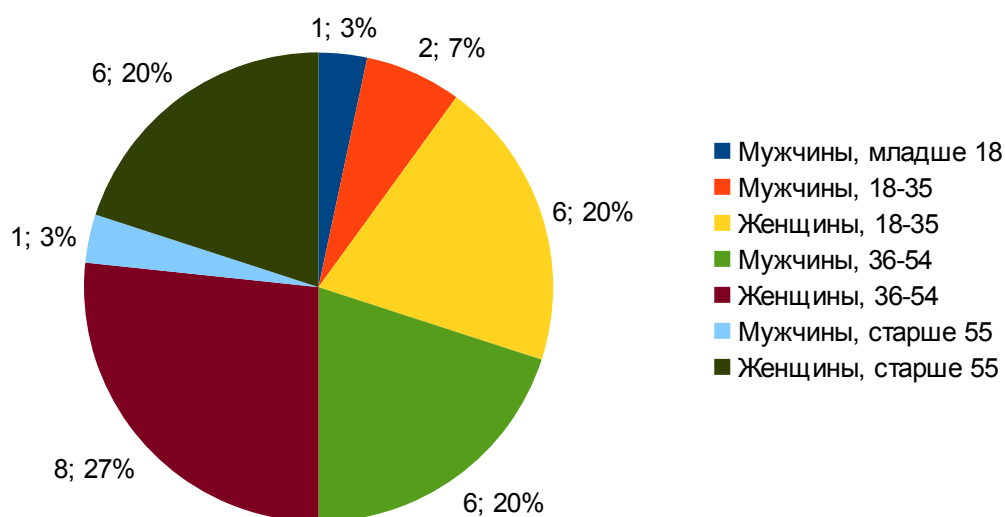


Диаграмма ХIII.1. Структура аудитории исследования по поло-возрастному  
признаку, человек; %

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

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

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

Таблица XIII.I

#### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>29</sup>

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

<sup>29</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	1
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	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	10

Таблица XIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>30</sup>

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

<sup>30</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (10+17)/(17+20) \times 100 = 73$  балла.**

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

– телефон;

– электронная почта.

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

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

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

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (29+29)/(30+29) \times 100 = 98,3$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 73 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 98,3 = 78,4 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

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



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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	21	8	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 21/30 \times 100 = 70$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 70 = 75 \text{ баллов}$$

### 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.

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

В организации культуры имеется три условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- бесплатный аудиогид для мобильных устройств;
- помощь, оказываемая работниками организации;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме — виртуальный тур по музею на сайте учреждения.

Таким образом, **показатель  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  равен 60 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 6 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	3	0

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 3/6 \times 100 = 50$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 50 = 51 \text{ балл}$$

#### 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:

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтракции»  
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
	27	2	1
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
	29	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
	29	1	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 27/30 \times 100 = 90$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 90 + 0,4 \times 96,7 + 0,2 \times 96,7 = 94 \text{ балла}$$

#### 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	
	29	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
	29	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
	29	1	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 29/29 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{12} = (79 + 75 + 51 + 94 + 97,7)/5 = 79,3 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на информационных стендах муниципального бюджетного учреждения культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года», в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах.

На сайте организации предлагается разместить недостающие материалы, а также увеличить число способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Например, добавить техническую возможность, предоставляющую посетителям сайта оставлять комментарии и отзывы, разместить анкету для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Также предлагается обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, оснастить помещение организации дублирующими табличками с надписями, знаками и иной информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Сайт учреждения рекомендуется снабдить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению. В организации имеется мобильный пандус, однако комментарии опрошенных получателей услуг свидетельствуют об их неосведомленности о его наличии. Предлагается разместить соответствующую информацию на входе в здание учреждения культуры.

Опрошенные респонденты чаще всего говорили о своей удовлетворенности условиями оказания услуг в «Малоярославецком военно-историческом музее 1812 года». Были высказаны отдельные пожелания о создании постоянно доступных для посетителей санитарно-гигиенических комнат, размещении в смотровых залах стульев.

XIV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и отдыха  
«Огонёк»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: ул. Российский Газовиков, д. 25, к. 1. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования «Город Малоярославец» Калужской области — <http://www.admmaloyaroslavec.ru>.

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

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

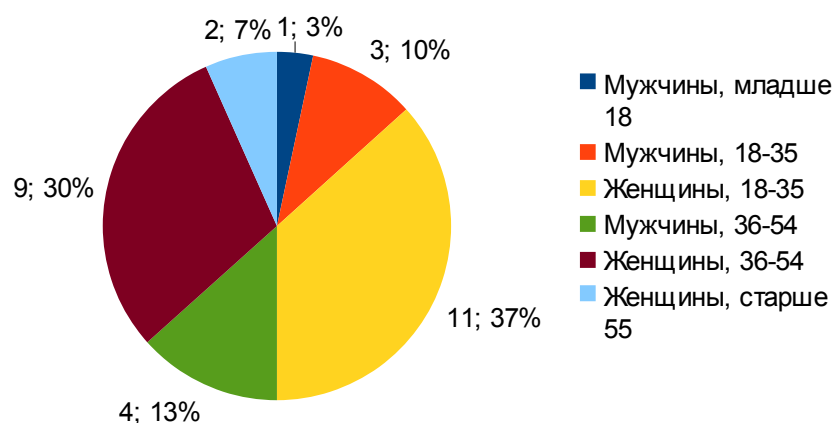


Диаграмма XIV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

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

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

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

Таблица XIV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>31</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	1
7.	Структура организации культуры	1

31 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица XIV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>32</sup>

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

<sup>32</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (11+10,5)/(17+20) \times 100 = 58$  баллов.**

На сайте Администрации муниципального образования «Город Малоярославец» указано два дистанционных способа взаимодействия с

получателями услуг учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	0	0

**Показатель  $P^{откр}_{уд} = (28+27)/(30+27) \times 100 = 96,5$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 58 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 96,5 = 74 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	3	0

**Показатель  $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = 27/30 \times 100 = 90$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 90 = 95 \text{ баллов}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

– оборудованная рельсовым пандусом входная группа.

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

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

– помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

#### 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
	30	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	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
	29	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

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

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 29/29 \times 100 = 100$  баллов.**

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

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

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	30	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
	29	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
	29	1	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

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

$$S_{13} = (74 + 95 + 34 + 100 + 97,7)/5 = 80 \text{ баллов}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк» и размещения на нем информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах рекомендуется также разместить материалы о деятельности организации в полном объеме.

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

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

Во время анкетирования получатели услуг «Центра культуры и отдыха «Огонёк» высказывали свои пожелания об увеличении площади учреждения культуры и стульев в его помещениях.

XV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением «Детчинская сельская библиотека»

Муниципальное бюджетное учреждение «Детчинская сельская библиотека» находится в селе Детчино Малоярославецкого района Калужской области по адресу: ул. Советская, д. 6. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был осуществлен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте поселковой Администрации сельского поселения «Поселок Детчино» — <http://admdetchino.ru> (<http://detchino.alpufa.ru>).

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

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

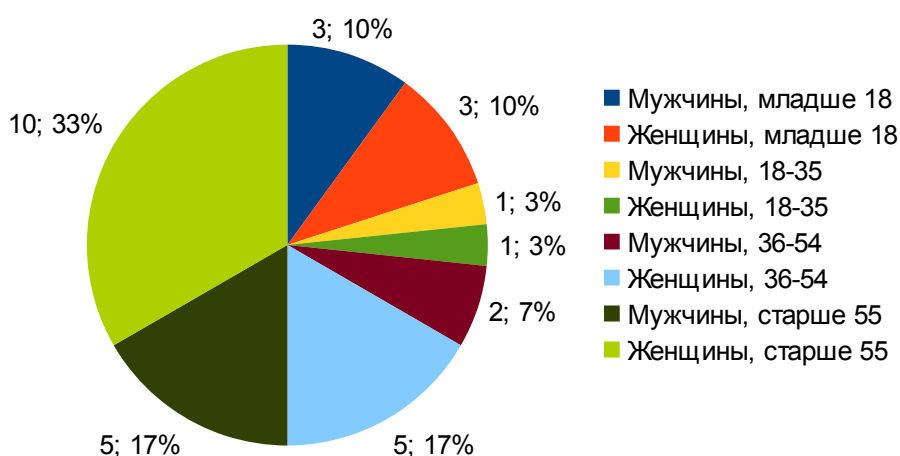


Диаграмма XVI. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %



## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица XV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>33</sup>

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

33 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица XV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>34</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>34</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	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	7

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (15+7)/(17+20) \times 100 = 59,5$  балла.**

На сайте Администрации сельского поселения «Поселок Детчино» указан один из дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг

учреждения культуры:

- телефон.

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
	27	1	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
	22	1	0

**Показатель  $P_{откр_{уд}} = (27+22)/(29+23) \times 100 = 94$  балла**

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

$$K^1 = 0,3 \times 59,5 + 0,3 \times 30 + 0,4 \times 94 = 64,45 \text{ балла}$$

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  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
	27	2	1

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 27/30 \times 100 = 90$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 80 + 0,5 \times 90 = 85 \text{ баллов}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- вход в организацию, расположенный 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  $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 9 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	8	1	0

**Показатель  $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 8/9 \times 100 = 88,9$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 88,9 = 46,7 \text{ баллов}$$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

	29	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	2	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{уд}^{перв.конт}$  = 29/30×100 = 96,7 балла.**

**Показатель  $P_{уд}^{оказ.услуг}$  = 30/30×100 = 100 баллов.**

**Показатель  $P_{уд}^{вежл.дист}$  = 26/28×100 = 92,9 балла.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 96,7 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 92,9 = 97,3 \text{ балла}$$

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

начения 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

	30		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
	30	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
	29	1	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 30/30 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 29/30 \times 100 = 96,7$  балла.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 96,7 = 98,35 \text{ баллов}$$

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

$$S_{14} = (64,45 + 85 + 46,7 + 97,5 + 98,35)/5 = 78,4 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания



официального сайта муниципального бюджетного учреждения «Детчинская сельская библиотека».

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

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

Анкетирование получателей услуг «Детчинской сельской библиотеки» показало, что респонденты чаще всего недовольны отсутствием парковки у здания организации, недостаточным книжным фондом учреждения. Также были высказаны отдельные пожелания ремонта в помещениях библиотеки.

XVI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий центр  
Российского кино»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий центр Российского кино» находится в городе Малоярославце Калужской области по адресу: ул. Калужская, д. 6. У организации есть сайт с доменным именем <http://kinomal.org>.

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 47 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 XVI.I.

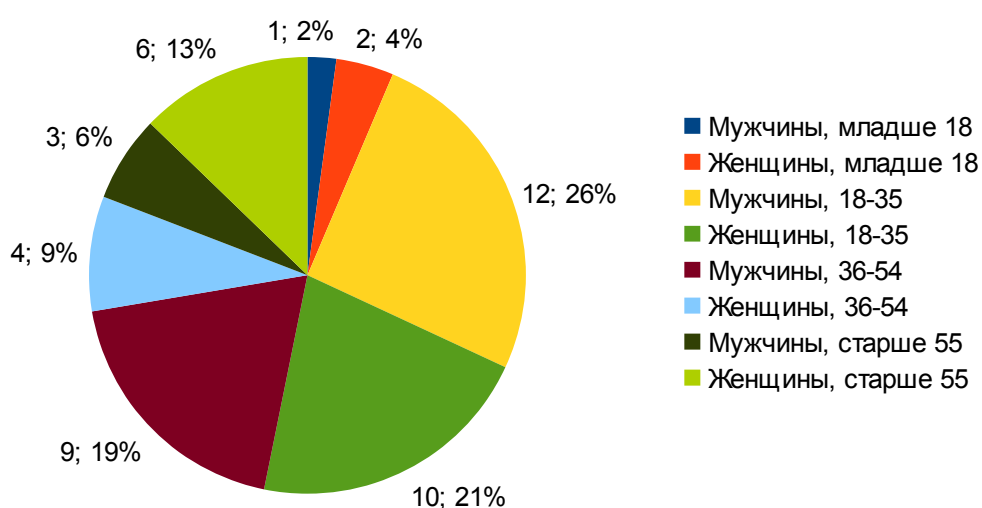


Диаграмма XVI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица XVI.I

### Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>35</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	1
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава	0

35 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таблица XVI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры<sup>36</sup>

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

<sup>36</sup> «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»  
2018

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

Таким образом, **показатель  $P_{инф} = (10+13)/(17+20) \times 100 = 62$  балла.**

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

- телефон;

– электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	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
	37	5	0

**Показатель  $P_{уд}^{откр} = (44+37)/(47+42) \times 100 = 91$  балл**

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

$$K^1 = 0,3 \times 62 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 91 = 73 \text{ балла}$$

## 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 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
	33	14	0

**Показатель  $P_{\text{комф.уд}} = 33/47 \times 100 = 70$  баллов**

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 70 = 85 \text{ баллов}$$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованная пандусом входная группа;
- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 40 = 32 \text{ балла}$$

#### 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:



ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтракции»  
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
	46	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	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
	45	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 46/47 \times 100 = 97,9$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 46/46 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 45/45 \times 100 = 100$  баллов.**

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

$$K^4 = 0,4 \times 97,9 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100 = 99 \text{ баллов}$$

#### 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	
	47	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
	42	4	1
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	47	0	0

Таким образом:

**Показатель  $P_{\text{реком}} = 47/47 \times 100 = 100$  баллов.**

**Показатель  $P_{\text{орг.усл.уд}} = 42/47 \times 100 = 89,4$  балла.**

**Показатель  $P_{\text{уд}} = 47/47 \times 100 = 100$  баллов.**

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 89,4 + 0,5 \times 100 = 97,9 \text{ баллов}$$

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

$$S_{15} = (73 + 85 + 32 + 99 + 97,9)/5 = 77,4 \text{ балла}$$

## 6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведения информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Малоярославецкий центр Российского кино», в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах.

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

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

Опрошенные респонденты чаще всего говорили о некомфортно низких температурах в помещениях «Малоярославецкого центра Российского кино», несвоевременном обновлении информации о предстоящих сеансах на сайте учреждения. Также были высказаны пожелания снижения цен, например, на дневные, «детские» сеансы, внедрения скидочных программ; увеличения

количества демонстрируемых фильмов («побольше новинок»); работы без выходных; улучшения санитарного состояния санитарно-гигиенических комнат.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Муниципальное бюджетное учреждение «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	73
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	42,5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова» составляет 83 балла.

Муниципальное казённое учреждение «Муниципальная городская библиотека» г. Малоярославца получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	69,6
2. Комфортность условий предоставления услуг	93,35
3. Доступность услуг для инвалидов	62
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Муниципальная городская библиотека» г. Малоярославца составляет 84 балла.

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

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Детчинский дом культуры» составляет 78,4 балла.

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	86
2. Комфортность условий предоставления услуг	98,5
3. Доступность услуг для инвалидов	46
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,9

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,5
---	------

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» составляет 85,6 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	32,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	61,95
3. Доступность услуг для инвалидов	35
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	61

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Неделинский сельский Дом культуры» составляет 58 баллов.

Муниципальное учреждение культуры «Воробьевский центр досуга» 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	80,3

3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	96,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	83

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Воробьевский центр досуга» составляет 70,6 балла.

Муниципальное учреждение культуры «Кудиновский сельский дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	73,4
2. Комфортность условий предоставления услуг	87,5
3. Доступность услуг для инвалидов	38
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	94,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Кудиновский сельский дом культуры» составляет 77,7 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации	26,9



культуры	
2. Комфортность условий предоставления услуг	51,45
3. Доступность услуг для инвалидов	56
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	85,9
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	49

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Головтеевский сельский Дом культуры» составляет 53,85 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	42,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	83
3. Доступность услуг для инвалидов	47,4
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	95
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	88

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Трубицинский сельский Дом культуры» составляет 71 балл.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	9,9
2. Комфортность условий предоставления услуг	49,7
3. Доступность услуг для инвалидов	20
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	78,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	71,25

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Рябцевский сельский Дом культуры» составляет 45,9 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	74,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	81,45
3. Доступность услуг для инвалидов	30
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	93,7
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	88,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района» составляет 73,6 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий

военно-исторический музей 1812 года» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	79
2. Комфортность условий предоставления услуг	75
3. Доступность услуг для инвалидов	51
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	94
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,7

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года» составляет 79,3 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	74
2. Комфортность условий предоставления услуг	95
3. Доступность услуг для инвалидов	34
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,7

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк»

составляет 80 баллов.

Муниципальное бюджетное учреждение «Детчинская сельская библиотека» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	64,45
2. Комфортность условий предоставления услуг	85
3. Доступность услуг для инвалидов	46,7
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,5
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,35

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Детчинская сельская библиотека» составляет 78,4 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малоярославецкий центр Российского кино» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	73
2. Комфортность условий предоставления услуг	32
3. Доступность услуг для инвалидов	46,7
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Малоярославецкий центр Российского кино» составляет 77,4 балла.

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

- создать сайты следующих учреждений культуры:
  - муниципального казённого учреждения «Муниципальная городская библиотека» г. Малоярославца;
  - муниципального бюджетного учреждения «Детчинский дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры «Неделинский сельский Дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры «Воробьевский центр досуга»;
  - муниципального учреждения культуры «Кудиновский сельский дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры «Головтеевский сельский Дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры «Трубицинский сельский Дом культуры»;
  - муниципального учреждения культуры «Рябцевский сельский Дом культуры»;
  - муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района»;
  - муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и отдыха «Огонёк»;

- муниципального бюджетного учреждения «Детчинская сельская библиотека»;
- материалы, размещаемые на информационных стендах учреждений культуры района, привести в соответствие с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним;
- обеспечить своевременное обновление информации на создаваемых и имеющихся сайтах учреждений культуры, публикацию актуальных анонсов мероприятий, новостей;
- увеличить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на имеющихся сайтах учреждений культуры и предусмотреть их наличие на вновь создаваемых (номера телефонов, адреса электронной почты, электронные формы отправки запроса, выражение мнения и оценки качества условий оказания услуг их получателями, возможность комментировать и оставлять отзывы и т. п.);
- увеличить количество условий доступности получения услуг инвалидами в помещениях учреждений культуры и на прилегающих территориях: пандусы, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, поручни, тактильная плитка, дублирование основной информации, указателей шрифтом Брайля и т.п.;
- создать альтернативные, адаптированные для инвалидов по зрению, версии официальных сайтов организаций:
  - муниципального бюджетного учреждения «Малоярославецкий музейно-выставочный центр им. И.А. Солдатенкова»;
  - муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма Малоярославецкого района»;
  - муниципального бюджетного учреждения культуры «Малоярославецкий военно-исторический музей 1812 года»;

- муниципального бюджетного учреждения культуры «Малоярославецкий центр Российского кино», а также предусмотреть их наличие при разработке новых сайтов учреждений культуры Малоярославецкого района Калужской области;
- провести по возможности необходимые ремонтные мероприятия, работы по обустройству в учреждениях культуры и на прилегающих к ним территориях, улучшить материально-техническую оснащенность учреждений культуры района.