

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
г. Обнинска Калужской области

Заказчик: Министерство культуры и туризма
Калужской области

Исполнитель: ООО «Центр маркетинговых
исследований и субконтрактации»

Калуга

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I. Методология проведения исследования	9
II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Городской Дворец Культуры»	24
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	25
2. Комфортность условий предоставления услуг	29
3. Доступность услуг для инвалидов	30
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	31
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	32
6. Выводы и предложения	33
III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Дом культуры ФЭИ»	35
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	36
2. Комфортность условий предоставления услуг	39
3. Доступность услуг для инвалидов	40
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	41
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	42
6. Выводы и предложения	44
IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Музей истории города Обнинска»	45

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	46
2. Комфортность условий предоставления услуг	49
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	51
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	52
6. Выводы и предложения	54
V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска	55
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	56
2. Комфортность условий предоставления услуг	59
3. Доступность услуг для инвалидов	61
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	62
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	63
6. Выводы и предложения	64
VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.»	65
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	66
2. Комфортность условий предоставления услуг	69
3. Доступность услуг для инвалидов	70
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	71

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	72
6. Выводы и предложения	74
VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Городской клуб ветеранов»	76
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	77
2. Комфортность условий предоставления услуг	80
3. Доступность услуг для инвалидов	81
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения	82
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	83
6. Выводы и предложения	85
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	86

ВВЕДЕНИЕ

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

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

Работа выполнена сотрудниками ООО «Центр маркетинговых исследований» в рамках государственного контракта №28-2018 от 02.08.2018 г. Выполнение работ проходило в августе-сентябре 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 управление культуры г. Обнинска для размещения в учреждениях культуры для самозаполнения получателями услуг;
- опрос получателей услуг в количестве 20% от требуемой совокупности;

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

Объекты исследования:

- муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец Культуры»;
- муниципальное автономное учреждение «Дом культуры ФЭИ»;
- муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Обнинска»;
- муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.»;
- муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов».

Результаты проведенного исследования представляют собой восемь смысловых блоков.

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

Во втором, третьем, четвертом, пятом, шестом и седьмом блоках изложены

итоги сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому объекту исследования.

В восьмом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

I. Методология проведения исследования

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

Таблица I.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

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

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

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

организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

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

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

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

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

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

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

где

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город
Наименование учреждения культуры

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

- Полностью удовлетворен

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

- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

Да — **переход к вопросу 4.1**

Нет — **переход к вопросу 5**

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки

- Совершенно не удовлетворен

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

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

Запишите Ваши замечания и пожелания: _____

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

- Полностью удовлетворен

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 «Городской Дворец Культуры»

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец Культуры» находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: проспект Ленина, д. 126. У организации имеется сайт с доменным именем <http://gdk-obninsk.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 был опрошен 41 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме II.I.

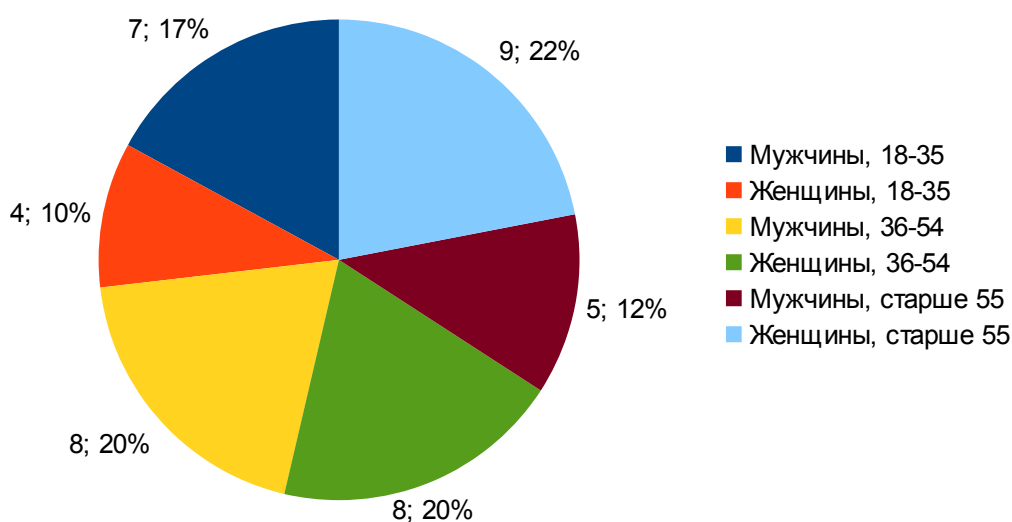


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица II.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таблица II.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (10 + 20)/(17+20) \times 100 = 81$ балл.**

На сайте учреждения указано пять дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

– телефон;

- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;
- электронный сервис для оценки сайта учреждения;
- техническая возможность оставлять комментарии, отзывы в гостевой книге.

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
	39	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
	34	4	0

Показатель $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (39 + 34)/(41 + 38) \times 100 = 92,4$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 81 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 92,4 = 91,3 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды / напитков;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений;
- возможность бронирования услуги при личном посещении.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	6	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 35/41 \times 100 = 85,4$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 85,4 = 92,7 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованные входные группы пандусами;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- поручни, расширенные дверные проемы.

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

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющие 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 $P^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $P^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 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
	5	1	0

Показатель $P^{дост}_{уд} = 5/6 \times 100 = 83,3$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 83,3 = 59 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	37	4	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
	41	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	5	0

Таким образом:

Показатель $P_{уд}^{перв.конт} = 37/41 \times 100 = 90$ баллов.

Показатель $P_{уд}^{оказ.услуг} = 41/41 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{уд}^{вежл.дист} = 33/38 \times 100 = 86,8$ балла.

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

$$K^4 = 0,4 \times 90 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 86,8 = 93,4 \text{ балла}$$

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	
	41	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
	37	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
	39	2	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 41/41 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = 37/41 \times 100 = 90$ баллов.

Показатель $P_{\text{уд}} = 39/41 \times 100 = 95$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 90 + 0,5 \times 95 = 95,5 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец Культуры» города

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

$$S_1 = (91,3 + 92,7 + 59 + 93,4 + 95,5)/5 = 86,4 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По результатам проведенного исследования муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец Культуры» города Обнинска получило практически по всем критериям высокие оценки.

Исключение составляет критерий «Доступность услуг для инвалидов». Предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности, оснастить помещение организации дублирующими табличками с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Также предлагается рассмотреть возможность организации в помещении учреждения звукового дублирования зрительной, текстовой информации для инвалидов по зрению.

В ходе проведения опроса получатели услуг чаще всего высказывали свои замечания, пожелания по улучшению качества оказания услуг учреждением культуры в области повышения комфортности и по поводу доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников кассы). В частности, респондентами были внесены предложения по увеличению количества мест для сидения в холле учреждения и на улице рядом с его зданием. Также были высказаны пожелания более раннего начала работы кассы «Городского Дворца Культуры», установления автоответчика с информацией о

планируемых мероприятиях, создания технической возможности приобретения/бронирования билетов на мероприятия посредством сайта учреждения культуры.

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Дом культуры ФЭИ»

Муниципальное автономное учреждение «Дом культуры ФЭИ» находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: проспект Ленина, д. 15. У организации имеется сайт с доменным именем <http://dkfei.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 59 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме III.I.

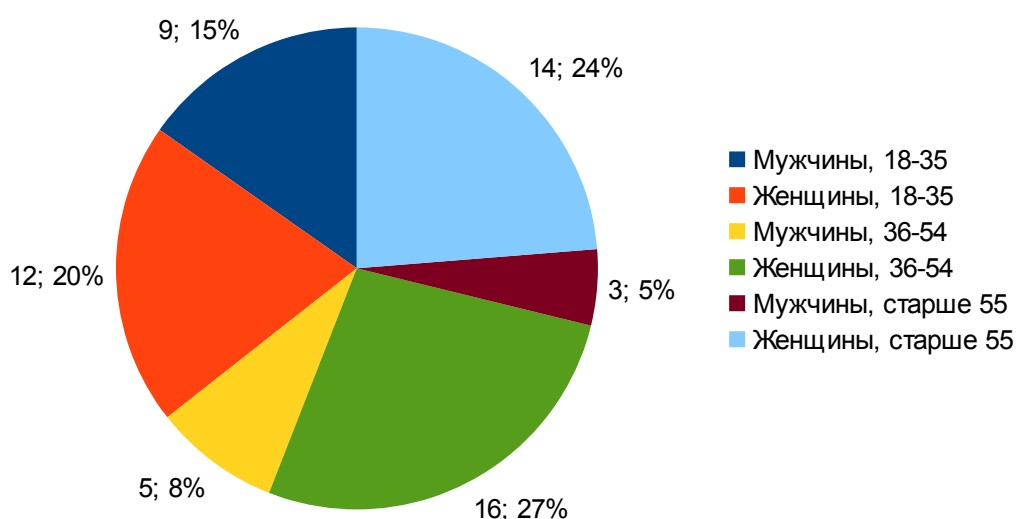


Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица III.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	6

Таблица III.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	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	1
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	15

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (6 + 15)/(17+20) \times 100 = 56,8$ 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	12	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
	36	12	1

Показатель $P_{уд}^{откр} = (44 + 36)/(57 + 49) \times 100 = 75,5$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 56,8 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 75,5 = 65 \text{ баллов}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

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

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	15	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 44/59 \times 100 = 74,6$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 74,6 = 87,3 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованные входные группы пандусами;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- гусеничный подъемник, 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 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	5	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 3/8 \times 100 = 37,5$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 37,5 = 37,25 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	50	8	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
	51	7	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
	46	8	0

Таким образом:

Показатель $P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = 50/59 \times 100 = 84,75$ балла.

Показатель $P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = 51/58 \times 100 = 87,9$ балла.

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 46/54 \times 100 = 85$ баллов.

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

$$K^4 = 0,4 \times 84,75 + 0,4 \times 87,9 + 0,2 \times 85 = 86 \text{ баллов.}$$

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	
	57	2	
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
	44	15	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	42	17	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 57/59 \times 100 = 96,6$ балла.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 44/59 \times 100 = 74,6$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 42/59 \times 100 = 71$ балл.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 96,6 + 0,2 \times 74,6 + 0,5 \times 71 = 79,4 \text{ балла}$$

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

$$S_2 = (65 + 87,3 + 37,25 + 86 + 79,4)/5 = 71 \text{ балл.}$$

6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Дом культуры ФЭИ» города Обнинска, 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, а также увеличить число дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

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

Предлагается по возможности увеличить количество условий в помещении организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В ходе анкетирования получателей услуг учреждения культуры «Дом культуры ФЭИ» города Обнинска были получены отдельные пожелания респондентов о повышении температуры в зрительном зале в холодное время года, улучшении комфортности кресел в этом помещении, а также о ремонте здания с сохранением архитектурных украшений.

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Музей истории города Обнинска»

Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Обнинска» находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: проспект Ленина, д. 128. У организации имеется сайт с доменным именем <http://muzey-obninsk.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 48 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме IV.I.

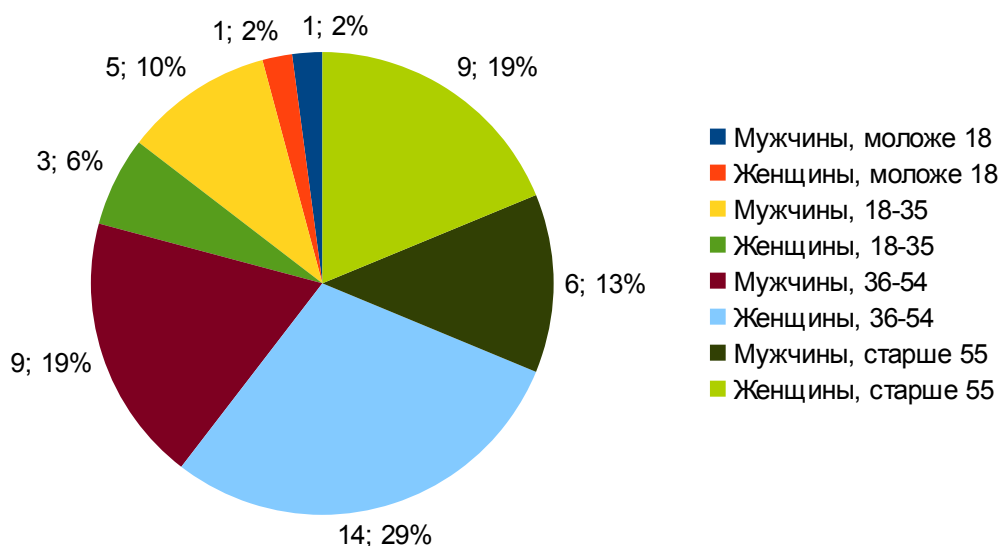


Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица IV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹¹

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	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	11

Таблица IV.П

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (11 + 15)/(17+20) \times 100 = 70,3$ балла.**

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

– телефон;

– электронная почта.

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

Для получения значения показателя $P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ 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
	45	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
	37	4	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = (45 + 37)/(47 + 41) \times 100 = 93$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 70,3 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 93 = 76,3 \text{ балла}$$

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;
- возможность бронирования услуги (по телефону, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, при личном посещении).

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0

Показатель $P_{\text{комф.уд}} = 46/48 \times 100 = 95,8$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 95,8 = 97,9 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- отдельная оборудованная входная группа для инвалидов;
- гусеничный подъемник;

- расширенные дверные проемы.

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

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

- 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 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
	5	1	0

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 5/6 \times 100 = 83,3$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 83,3 = 59 \text{ баллов}$$

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
	48	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
	48	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
	41	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = 48/48 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = 48/48 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = 41/41 \times 100 = 100$ 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	
	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
	46	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
	48	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 47/47 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 46/47 \times 100 = 97,9$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 48/48 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 97,9 + 0,5 \times 100 = 99,6 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Обнинска» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_3 = (76,3 + 97,9 + 59 + 100 + 99,6) / 5 = 86,6 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведение информации, размещаемой на информационном стенде и официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Музей истории города Обнинска» в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на сайте организации предлагается увеличить число способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В частности, электронных сервисов, анкеты либо гиперссылки на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг.

Респонденты в ходе опроса выражали пожелания увеличить количество афиш о предстоящих мероприятиях, проводимых в учреждении культуры, в наиболее проходимых местах города. Также были высказаны отдельные мнения о необходимости введения в музее экскурсий с использованием электронных аудио-гидов.

V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: ул. Энгельса, д. 14. У организации имеется сайт с доменным именем <http://cbs-obninsk.ru>.

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

Всего было опрошено 39 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.

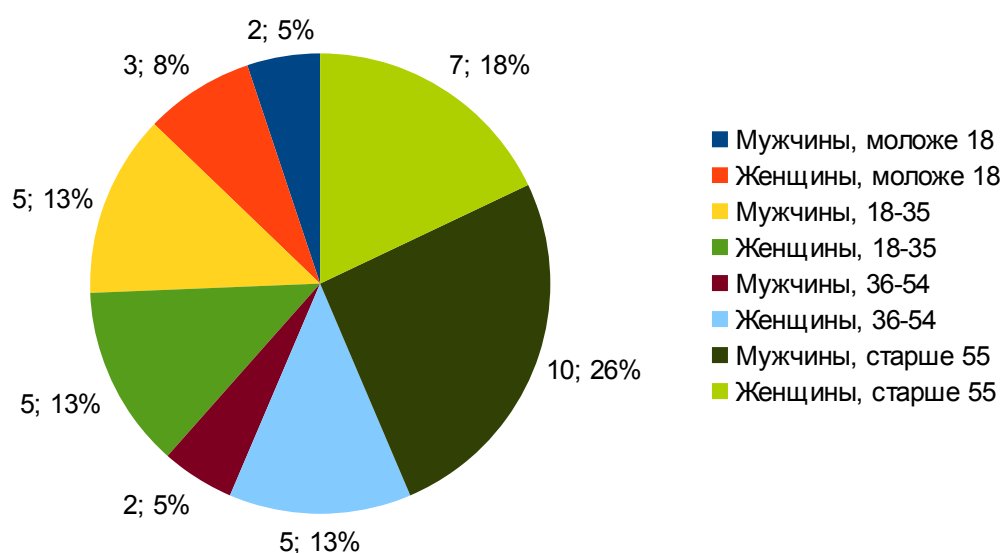


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица V.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таблица V.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (7 + 19)/(17+20) \times 100 = 70,3$ балла.**

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

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	7	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	3	0

Показатель $P^{\text{откр}}_{\text{уд}} = (32 + 32)/(39 + 35) \times 100 = 86,5$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 70,3 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 86,5 = 82,7 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для

предоставления услуг:

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

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	6	1

Показатель $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 32/39 \times 100 = 82$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 82 = 91 \text{ балл.}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованные входные группы пандусами;
- расширенные дверные проемы.

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации;
- стационарный электронный видео-увеличитель, сканирующая и читающая машина.

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 60 = 46 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	38	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
	39	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Таким образом:

Показатель $P_{уд}^{перв.конт} = 38/39 \times 100 = 97,4$ балла.

Показатель $P_{уд}^{оказ.услуг} = 39/39 \times 100 = 100$ баллов.

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

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

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P_{\text{орг.усл.уд}}$ 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	
	39	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
	34	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
	34	5	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 39/39 \times 100 = 100$ баллов.

Показатель $P_{\text{орг.усл.уд}} = 34/39 \times 100 = 87$ баллов.

Показатель $P_{\text{уд}} = 34/39 \times 100 = 87$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 100 + 0,2 \times 87 + 0,5 \times 87 = 90,9 \text{ балла.}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная

система» г. Обнинска - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_4 = (82,7 + 91 + 46 + 99 + 90,9)/5 = 81,9 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость размещение на информационных стендах муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска информации о деятельности организации, перечень и требования к которой установлены нормативными правовыми актами.

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

Опрошенные получатели услуг «Централизованной библиотечной системы» г. Обнинска чаще всего говорили об отсутствии ремонта в помещениях библиотеки, ее санитарно-гигиенических комнатах. Для повышения удовлетворенности степенью открытости и доступности информации о библиотеке получатели услуг высказывали пожелания об улучшении состояния информационных стендов с афишами у здания библиотеки, размещении анонсов мероприятий в городских СМИ, увеличении количества компьютеров.

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: проспект Ленина, д. 126. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации города Обнинска — <http://www.admobninsk.ru>.

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

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

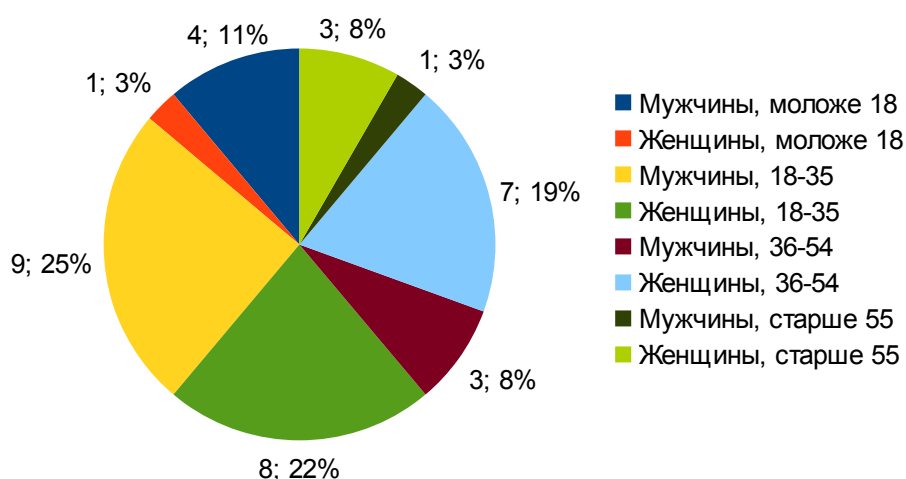


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VI.I

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

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	0
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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	4

Таблица VI.II

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

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

На сайте Администрации города Обнинска указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	23	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
	22	10	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (23 + 22)/(34 + 32) \times 100 = 68$ баллов

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

$$K^1 = 0,3 \times 29,7 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 68 = 54 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды / напитков;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений;
- возможность бронирования услуги 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
	14	22	0

Показатель $P_{\text{комф.уд}} = 14/36 \times 100 = 38,9$ балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 38,9 = 69,45 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованные входные группы пандусами;

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- поручни, 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 $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ 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 респондентов распределились следующим образом:

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

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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
	35	1	0

Таким образом:

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

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

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

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

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

образом:

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

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (54 + 69,45 + 44 + 99,4 + 100)/5 = 73,4 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» проводилось посещение организации по двум адресам: г. Обнинск, ул. Курчатова, 47 корп. 5 и г. Обнинск, пр. Ленина, д. 126. Последний адрес в открытых информационных источниках указывается как фактический адрес расположения данного учреждения культуры.

На информационных стендах в обоих помещениях не оказалось информации об «Обнинском экспериментальном театре-студии «Д.Е.М.И.». Несмотря на то, что выступления данного коллектива проводятся в различных местах города и области, предлагается по адресу его юридической регистрации размещение информационных стендов с полной информацией о деятельности учреждения, требования к которой установлены нормативными правовыми актами.

Также исследование показало, что у организации нет официального сайта. Респонденты, которые давали ответы о своей удовлетворенности качеством и полнотой информации об организации, размещенной в сети Интернет, чаще всего ссылались на материалы из социальных сетей. В связи с этим рекомендуется создание официального сайта учреждения культуры для публикации на нем полных и актуальных данных.

Анкетирование также показало, что получатели услуг наименее удовлетворены степенью открытости и доступности информации о деятельности организации культуры. Респонденты чаще всего говорили о недостаточном количестве афиш в городе и неполной информацией на них. А анонсы о мероприятиях, размещаемые в сети Интернет, по словам отдельных

респондентов, появляются не всегда достаточно заблаговременно.

При оценивании учреждения по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» получатели услуг чаще всего говорили о неудобном расположении учреждения и отсутствии указателей к ним (по адресу г. Обнинск, ул. Курчатова, 47 корп. 5).

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Городской клуб ветеранов»

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов» находится в городе Обнинске Калужской области по адресу: проспект Маркса, д. 56. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации города Обнинска — <http://www.admobninsk.ru>.

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

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

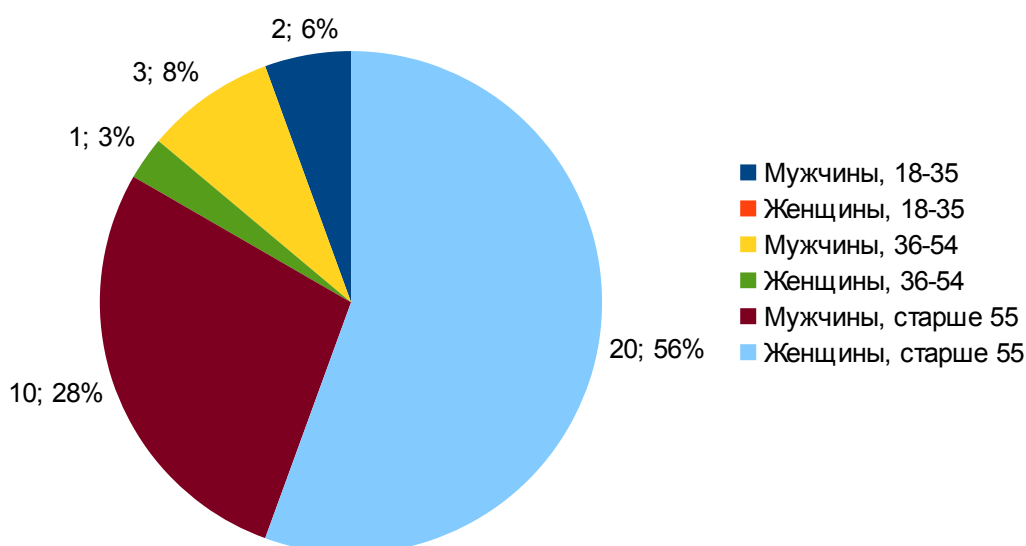


Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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

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

Таблица VII.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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	0
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 VII.I

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

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

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

ООО «Центр маркетинговых исследований и субконтрактации»
2018

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

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

На сайте Администрации города Обнинска указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронная почта.

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

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

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	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
	18	12	0

Показатель $P_{откр_{уд}} = (33 + 18)/(36 + 30) \times 100 = 77,3$ балла

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

$$K^1 = 0,3 \times 40,5 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 77,3 = 61 \text{ балл}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

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

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

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

3. Доступность услуг для инвалидов

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

- оборудованные входные группы подъемными платформами;

- 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 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	7	1	0

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

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 87,5 = 46,25 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

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

Показатель $P_{уд}^{вежл.дист} = 36/36 \times 100 = 100$ 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 $P_{реком}$, $P_{уд}^{орг.усл}$ и $P_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим

образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Таким образом:

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

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

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

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов» г. Обнинска - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (61 + 97 + 46,25 + 100 + 97,9)/5 = 80,4 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального бюджетного учреждения «Городской клуб ветеранов» г. Обнинска 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.

Опрос респондентов показал, что получатели услуг чаще всего полностью удовлетворены условиями оказания услуг учреждения культуры. Ими высказывались пожелания о размещении информации о предстоящих мероприятиях в «Городском клубе ветеранов» как на афишах непосредственно на самом здании учреждения, так и в других общественных местах города.

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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец Культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	91,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	92,7
3. Доступность услуг для инвалидов	59
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	93,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	95,5

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Городской Дворец Культуры» составляет 86,4 балла.

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

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	65
2. Комфортность условий предоставления услуг	87,3
3. Доступность услуг для инвалидов	37,25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	86
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	79,4

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным

автономным учреждением «Дом культуры ФЭИ» составляет 71 балл.

Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории города Обнинска» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	76,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	97,9
3. Доступность услуг для инвалидов	59
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Музей истории города Обнинска» составляет 86,6 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	82,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	91
3. Доступность услуг для инвалидов	46
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	90,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным

бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска составляет 81,9 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	54
2. Комфортность условий предоставления услуг	69,45
3. Доступность услуг для инвалидов	44
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	99,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» составляет 73,4 балла.

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	61
2. Комфортность условий предоставления услуг	97
3. Доступность услуг для инвалидов	46,25
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Городской клуб ветеранов» составляет 80,4 балла.

В целях повышения качества оказания услуг учреждениями культуры г. Обнинска предлагается:

- 1) создать сайты муниципального бюджетного учреждения культуры «Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.» и муниципального бюджетного учреждения «Городской клуб ветеранов» г. Обнинска;
- 2) материалы, размещаемые на информационных стендах учреждений культуры, привести в соответствие с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним;
- 3) обеспечить наличие альтернативных версий официальных сайтов муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Обнинска и муниципального автономного учреждения «Дом культуры ФЭИ», адаптированных для инвалидов по зрению;
- 4) увеличить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайтах «Дома культуры ФЭИ», «Музея истории города Обнинска», «Централизованной библиотечной системы» г. Обнинска, в том числе за счет размещения на них анкет для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг;
- 5) увеличить количество условий в помещениях учреждений культуры, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование основной информации, указателей шрифтом Брайля и т.п.