



2020

тва условий

АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Муниципальными учреждениями культуры
Тевризского муниципального района Омской области**

АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик ФАЕ, ФУ, Ученый член Экспертный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
В.И.Гам
2020 г.



ОМСК - 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	5
3. Организация и методика проведения независимой оценки	7
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных.....	7
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	8
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	12
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	29
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	29
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	34
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	37
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	40
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	43
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	45
6. Рекомендации по улучшению качества работы	46
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	47
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	51
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	57
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	62
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	64
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	67
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	68
Приложение 8. Список экспертов	69

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Тевризского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Тевризского муниципального района Омской области была проведена в рамках муниципального контракта № 18 от 01 июня 2020 года.

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры, на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии муниципальных организаций культуры, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

– выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

– получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;

– выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599:

1) открытость и доступность информации об организации культуры;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг;

– обобщение полученных результатов;

– систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет должен содержать:

а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещениях указанных учреждений;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждому учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;

д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;
- Приказ Министерства труда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах

организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

– Приказ Министерства культуры России от 7 марта 2017 года № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

– Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт организации культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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», методическими рекомендациями

«Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.09.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

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

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.09.2019.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их

			<p>мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1).</p>
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1.	Изучение комфортности условий в организации.
		2.3.	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1).</p>
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).</p>
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬН ОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1.	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1).</p>
		4.2.	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1).</p>
		4.3.	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p> <p>Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1).</p>
5.	УДОВЛЕТВОРЕННО СТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

		от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1).
	5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1).
	5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1).

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете ExcelMicrosoftOffice 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась с 01 июня по 20 июня 2020 года. В независимой оценке участвовало 2 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения культуры, заявленные к независимой оценке, были проинформированы о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявшим участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждении культуры

№	Наименование учреждения	Место нахождения учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov.ru	Электронная почта	Количество посещений в 2019 году, чел.	ФИО руководителя, телефон
1	Бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Тевризского муниципального района Омской области (БУК «ЦКС») в том числе филиалы:	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 24	http://cks-tevriz.omsk.muzkult.ru/scheme/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/59590	www.cks.tevri-z@mail.ru	138464	Соколова Екатерина Анатольевна, директор БУК «ЦКС» т.89081169406, 8381542-14-79
	1. Районный Дом культуры	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 24	http://cks-tevriz.omsk.muzkult.ru/scheme/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/59590	www.cks.tevri-z@mail.ru	37179	Соколова Екатерина Анатольевна, директор БУК «ЦКС», т.89081169406, 8381542-14-79

2. Отдел кино	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 24	http://cks-tevriz.omsk.muzkult.ru/scheme/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/59590	Otdel-kino2017@mail.ru	8682	Голубев Виктор Иванович,
3. Центр сохранения и развития национальных культур	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 24	http://cks-tevriz.omsk.muzkult.ru/scheme/	https://bus.gov.ru/pub/info-card/59590	www.cks.tevri z@mail.ru	15009	Тухбатулина Марва Циангировна, зав. филиалом, т.89514025192
4. Александровский сельский клуб	646573, Омская область, Тевризский район, д. Александровка, ул. Центральная, д. 23.	-	-	-	834	Истомина Евгения Федоровна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Александровский сельский клуб 838154 3-31-22 дом
5. Бакшеевский сельский дом культуры	6476565, Омская область, Тевризский район, с. Бакшеево, ул. Зелёная, д.26	-	-	-	6871	Нелюбина Рима Викторовна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Бакшеевский сельский дом культуры

									89502149758
6. Байбинский сельский клуб	646560, Омская область, Тевризский район, Байбы, ул. Школьная, д. 5.	-	-	-	-	-	-	2857	Аллагулова Раиля А бдулхасимовна, заведующий БУК филиалом «ЦКС» Байбинский сельский клуб, 89236966054
7. Белоярский сельский дом культуры,	646576, Омская область, Тевризский район, п. Белый Яр, ул. Гагарина, 20	-	-	-	-	-	-	2274	Кроер Нина Алексеевна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Белоярский сельский дом культуры 895140886 06
8. Бородинский сельский клуб	646563, Омская область, Тевризский район, п. Бородинка, ул. Механизаторов, д. 4	-	-	-	-	-	-	2659	Лазаревич Валентина Александровна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Бородинский сельский

										клуб89514057026
9.Екатерининский сельский дом культуры	646570, Омская область, Тевризский район, с. Екатериновка, ул. Зелёная, д. 1.	-	-	-	-	-	-	2328	Бабкова Ирина Владимировна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Екатерининский сельский клуб, 8 381 54 3-42-42	
10.Ермиловский сельский клуб	646572, Омская область, Тевризский район, с. Ермиловка, ул. Подгорная, д. 5	-	-	-	-	-	-	1150	Суханова Ирина Юрьевна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Ермиловский сельский клуб 89050992373 89058448454	
11.Журавлёвский сельский дом культуры	646575, Омская область, Тевризский район, с. Журавлёвка, ул.Клубная, д. 1.	-	-	-	-	-	-	1913	Торопова Ирина Николаевна, Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Журавлевский сельский дом культуры, 838154 35235 дом	

12. Иваново-Мысский сельский дом культуры	646564, Омская область, Тевризский район, сИванов-Мыс, ул. Гагарина, 16	-	-	-	7146	Барейко Светлана Александровна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» ИваноМысский сельский дом культуры89618817995
13.Кипский сельский дом культуры	646567, Омская область, Тевризский район, с. Кип, пер. Набережный, д.2	-	-	-	7485	Мкрумян Елена Геннадьевна Мкрумян Елена Геннадьевна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Кипский сельский дом89028217019
14.Копо-Кулаский сельский клуб	646567, Омская область, Тевризский район, д. Кипо-Кулары, ул. Береговая, 14	-	-	-	4282	КурмушоваНурияГайфутдиновна Заведующий филиалом БУК «ЦКС»Кипо-Куларский

									сельский клуб 89502135171
15. Кузнецовский сельский клуб	646577, Омская область, Тевризский район, с. Кузнецово, ул. Гагарина, 4.	-	-	-	-	2564			Иванцова Светлана Николаевна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Кузнецовский сельский клуб 89136218934
16. Нагорно-Аёвский сельский клуб	646565, Омская область, Тевризский район, д. Нагорно-Аёвск, ул. Зелёная, д.4	-	-	-	-	2496			Латыпова Луиза Ахметгалиевна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Нагорно-Аёвский сельский клуб 89048236436
17. Петровский сельский дом культуры	646566, Омская область, Тевризский район, с. Петрово, ул. Центральная, д.2	-	-	-	-	4109			Малкова Валентина Александровна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Петровский сельский дом культуры 890482740

										76	Алеева Галиябану Ниязовна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Петелинский сельский 895033795 41
18. Петелинский сельский клуб	646571, Омская область, Тевризский район, с. Петелино, ул. Школьная, д.1	-	-	-	-	-	-	-	-	5532	
19. Урашинский сельский клуб	646569, Омская область, Тевризский район, с. Ураш, пер. Клубный, д.1	-	-	-	-	-	-	-	-	5071	Иванова Наталья Александровна Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Урашинский сельский клуб 89507998717 89507993345
20. Утузский сельский дом культуры	646560, Омская область, Тевризский район, с. Утузы, ул. М.Джалиля, д. 10	-	-	-	-	-	-	-	-	1777	Чалимова Наталья Сергеевна Руководитель кружка Утузского сельского дома культуры 895140254 11

<p>21. Утьминский сельский дом культуры</p>	<p>646568, Омская область, Тевризский район, с. Утьма, ул. школьная, д. 24</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>3245</p>	<p>Макаричева Елена Викторовна Заведующий филиалом «ЦКС» Утьминский сельский дом культуры 89994602391</p>
<p>22. Тавинский сельский клуб</p>	<p>646570, Омская область, Тевризский район, д. Тавинск, ул. Молодёжная, д. 1</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>3498</p>	<p>Исламова Лилия Хасановна Заведующий филиалом «ЦКС» - Тавинский сельский клуб 8953394044589026759211</p>
<p>23. Тайчинский сельский Дом культуры</p>	<p>646540, Омская область, Тевризский район, с. Тайчи, ул. Школьная, д. 5</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>5826</p>	<p>Сафиулина Альбина Абунагимовна Заведующий филиалом «ЦКС»</p>

									Тайчинский сельский дом культуры 892368496 29
24. Ташетканский сельский клуб	646565, Омская область, Тевризский район, д. ташетканы, ул. береговая, д. 43	-						3677	Мучитова Зальфира Ахметгалеевна, Заведующий филиалом БУК «ЦКС» Ташетканский сельский клуб 689507883091 89658717531
25. Фёдоровский сельский клуб	646573, Омская область, Тевризский район, д. Фёдоровка, ул. Фёдоровская, д. 22	-						-	нет
2. Бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотекальная система» Тевризского	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Школьная, 13А	-	http://www.tevrizli b.com	https://bus.gov.ru/pub/info-card/26420	Tevriz_mbs@mail.ru	82441	Карелина Татьяна Алексеевна, директор БУК «МБС», т. 89514088704		

муниципального района Омской области (БУК «МБС»)												
Филиалы:												
1.Центральная районная библиотека	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Школьная,13А	-	-	tevriz_mbs@mail.ru	22303	Польнова Валентина Анатольевна, зав. отделом, 8381542-13-43						
2.Детская библиотека-филиал	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Школьная,13А	-	-	tevriz-db@mail.ru	11690	Сенникова Людмила Васильевна, зав. филиалом, 89514192764						
3.Петелинская библиотека-филиал №19	646571, Омская область, Тевризский район, с.Петелино, ул. Школьная, 2	-	-	-	1797	Жданова Розалия Александровна, библиотекарь I категории, 89620340875						
4.Байбинская библиотека-филиал	646571, Омская область, Тевризский район, д. Байбы, ул.	-	-	baibulibrary@mail.ru	2893	Абубакирова Дина Сафиулловна, библиотекарь I						

№2	Школьная, 5							категории, 89095353213
5.Бакшеевская Библиотека-филиал №3	646565, Омская область, Тевризский район, с. Бакшеево, ул. Зелёная, 26	-	-	romantika_91 @mail.ru	3789	Петрова Рафия Зуфаровна, Библиотекарь 1 категории, 89045833285		
6.Белоярская библиотека-филиал №4	646576, Омская область, Тевризский район, п. Белый Яр, ул.Гагарина, 20	-	-	Ikuzob@mail.ru	4746	Кузоб Лариса Васильевна ,Библиотекарь 1 категории, 89083128027		
7.Бородинская библиотека-филиал №5	646563, Омская область, Тевризский район, с. Бородинка, ул. Механизаторов, 2	-	-	kuznesova.gali na.a@yandex.ru	2818	Кузнецова Галина Александровна, Библиотекарь 2 категории, 89088075405		
8.Екатерининская библиотека-филиал №6	646570, Омская область, Тевризский район, ул. Зелёная, 2	-	-	-	2063	Данилова Лидия Александровна Библиотекарь 1 категории, 8381543-42-44 дом		
9.Ермиловская библиотека-филиал	646572, Омская область, Тевризский	-	-	-	1390	Буракова Наталья Александровна		

№7	район, ул. Северная, 42	-	-	-	-	Библиотекарь 1 категории 8 381543-41-22 дом
10. Журавлевская библиотека-филиал №8	646575, Омская область, Тевризский район, с. Журавлёвка, ул. Клубная, 1	-	-	-	1944	Булыгина Татьяна Ивановна, библиотекарь 2 категории, т. 83815435271
11. Иваново-Мысская библиотека-филиал №9	646564, Омская область, Тевризский район, с. Иванов Мыс, ул. Советская, 38А	-	-	-	1992	Иванина Екатерина Владимировна, Биб лиотекарь 1 категории 89609912005
12. Кипская библиотека-филиал №10	646567, Омская область, Тевризский район, с. Кип, пер. Набережный, 1	-	-	-	5326	Атава Зульфия Вах илевна , Библиотекарь 1 категории 89620402810
13. Кузнецовская библиотека-филиал №11	646577, Омская область, Тевризский район, с. Кузнецово, 4	-	-	-	1557	Шавкева Юлия Анатольевна, Библиотекарь 2 категории 89509588028

14. Петровская библиотека-филиал №12	646569, Омская область, Тевризский район, с. Петрово, ул. Центральная, 45	-	-	-	3502	Карымова Галина Леонидовна Заведующий филиалом 89239614081
15. Утузская библиотека-филиал №14	646566, Омская область, Тевризский район, д. Утузы, ул. Мусы Джалиля, 10	-	-	-	2570	Маликова Нафиса Чиангировна Библиотекарь I категории 89514178513
16. Утьминская библиотека-филиал №15	646568, Омская область, Тевризский район, с. Утьма, ул. Победы, 26	-	-	-	3160	Красноперова Светлана Александровна Заведующий филиалом 89039826703
17. Тавинская библиотека-филиал №16	646569, Омская область, Тевризский район, с. Тавинск, ул. Молодёжная, 3	-	-	-	3055	Алесева АлсуРизвановна Заведующий филиалом 89039826703
18. Тайчинская библиотека-филиал	646564, Омска область, Тевризский район, д. Тайчи, ул.	-	-	-	2919	Алтрахимова Альфинура Габдулловна

№17	Школьная, 5								
19. Ташетканская библиотека-филиал №18	646565, Омская область, Тевризский район, д. Ташетканы, Береговая, 41	-	-	-	-	1462	БагаутдиноваВалия Хасаншановна Библиотекарь 2 категории 89533998205		
20. Урашинская библиотека-филиал №13	646569, Омская область, Тевризский район, с. Ураш, пер. Клубный, 1	-	-	-	-	1465	Сава Любовь Александровна Библиотекарь 2 категории 89095375401, 89087914821		

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип организации	Количество организаций
Организация в сфере культуры	2

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	БУК «ЦКС»		БУК «МБС»					
		муж	158		218				
	жен	452		388					
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации				
				БУК «ЦКС»		316	233	59	2
				БУК «МБС»		309	209	72	16

Анализ данных показывает, что основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организацию несколько раз в месяц. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	БУК «ЦКС»	610
2.	БУК «МБС»	606
Всего		1216

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждений культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» -информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» -информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Результаты мониторинга сайта муниципальных учреждений культуры представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель(1.1.соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (4)$$

где

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Для расчета показателя 1.3. используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

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

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

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

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1):

$$K^1 = (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П^{откр}_{уд}) \quad (6).$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
БУК «ЦКС»	30	30	38,50065	98,50
БУК «МБС»	30	30	38,15528	98,16

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайтах и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций в полной мере оформлены в соответствии с нормативными требованиями. Представлена общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет». Указанная информация размещается на странице сайтов, доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта.

Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальных сайтах информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

Замечаний нет.

(по индикатору 1.2.)

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронная форма для обращений – раздел «Обратная связь»). Представлена анкета для изучения качества условий предоставления услуг (БУК «ЦКС»). Имеется мобильная версия сайта, вход через соцсети и систему bus.gov.

(по индикатору 1.3.)

Высокое значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 98,95 – 99,05.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (средний показатель – 81%), так и пользуются информацией в сети Интернет (средний показатель – 39%).

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (5)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

$$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.3)$$

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}) \quad (8)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф. усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф. уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
БУК «ЦКС»	50	48,11475	98,11
БУК «МБС»	40	48,84488	88,84

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий (удовлетворены в % от общего числа респондентов)

Удовлетворенность комфортностью условий	наличие м комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
БУК «ЦКС»	93	98	95	98	99	93
БУК «МБС»	97	99	95	97	99	98

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что потребители услуг высоко оценивают уровень комфортности условий, однако полной удовлетворенности условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг нет.

Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет: БУК «ЦКС»- 96%, БУК «МБС»- 98% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 9):

Таблица 9. Замечания по улучшению качества условий оказания услуг

Замечания по улучшению качества условий оказания услуг	БУК «ЦКС»	
	-нет зоны отдыха	
	БУК «МБС»	
	-мало отраслевых книг, периодических изданий, исторической, краеведческой литературы, литературы для молодежи; -низкая скорость Интернета.	

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($П^{орг}_{дост}$) используется формула:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (7)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, - показатель 3.2. ($П^{услуг}_{дост}$) использовалась формула:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (8)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – показатель 3.3. ($П^{дост}_{уд}$) рассчитывалась по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

$У^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался $К^3$:

$$К^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд}). \quad (10)$$

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 10. Результаты по Критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
БУК «ЦКС»	18	40	27,2	85,20
БУК «МБС»	18	32	28,39286	78,39

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить выше среднего уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов, в БУК «ЦКС» предлагается более широкий спектр услуг для инвалидов.

Основные дефициты:

(по индикатору 3.1, 3.2.)

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Нет сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. В БУК «МБС» отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что организации по оценкам потребителей показали высокий уровень удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг.

Основные рекомендации:

Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающие к ним территориям с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика).

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

$$P_{\text{перв.конт.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт.усл.}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (11)$$

где $U_{\text{перв.конт.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

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

2) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{непоср.оказ.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{непоср.оказ.усл.}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где $U_{\text{непоср.оказ.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

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

3) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$P_{\text{усл.ДИСТ.уд}} = \left(\frac{U_{\text{усл.ДИСТ}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

где $U_{\text{усл.ДИСТ}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

Таблица 11. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
БУК «ЦКС»	37,31148	38,16393	19,38375	94,86
БУК «МБС»	38,74587	39,14191	19,54545	97,43

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

- 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) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - 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;

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл.уд}}$):

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

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

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

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (17).$$

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
БУК «ЦКС»	27,63934	18,98361	47,45902	94,08
БУК «МБС»	28,46535	18,87789	48,43234	95,78

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 93 - 97 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
БУК «ЦКС»	98,50	98,11	85,20	94,86	94,08	94,15
БУК «МБС»	98,16	88,84	78,39	97,43	95,78	91,72

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Тевризского муниципального района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры, заявленных к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, построить современное здание, оперативно учитывать реальные запросы потребителей, осуществляя регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг, изучать динамику потребностей и мнений с учетом интересов разновозрастных групп населения.

В ходе проведенного опроса потребителей услуг высказаны следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	БУК «ЦКС»
	-оборудовать гардероб; -организовать зону отдыха
	БУК «МБС»
	-утеплить зал для массовых мероприятий; -разнообразить список периодических изданий; -побольше литературы для сельских жителей; -пополнить фонд краеведческой литературы; литературы по школьной программе. -оборудовать индивидуальную зону для работы на компьютере.

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;

-наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

1	БУК «Централизованная клубная система»
	Районный Дом культуры
	Отдел кино
	Центр сохранения и развития национальных культур
	Александровский сельский клуб
	Бакшеевский сельский дом культуры
	Байбинский сельский клуб
	Белоярский сельский дом культуры,
	Бородинский сельский клуб
	Екатерининский сельский дом культуры
	Ермиловский сельский клуб
	Журавлёвский сельский дом культуры
	Ивано-Мысский сельский дом культуры
	Кипский сельский дом культуры

	Копо-Кулаский сельский клуб
	Кузнецовский сельский клуб
	Нагорно-Аёвский сельский клуб
	Петровский сельский дом культуры
	Петелинский сельский клуб
	Урашинский сельский клуб
	Утузский сельский дом культуры
	Утьминский сельский дом культуры
	Тавинский сельский клуб
	Тайчинский сельский Дом культуры
	Ташетканский сельский клуб
	Фёдоровский сельский клуб
2.	БУК «Межпоселенческая библиотечная система»
	Центральная районная библиотека
	Детская библиотека-филиал
	Петелинская библиотека-филиал №19
	Байбинская библиотека-филиал №2
	Бакшеевская Библиотека-филиал №3
	Белоярская библиотека-филиал №4
	Бородинская библиотека-филиал №5
	Екатерининская библиотека-филиал №6
	Ермиловская библиотека-филиал №7
	Журавлевская библиотека-филиал №8
	Иваново-Мысская библиотека-филиал №9
	Кипская библиотека-филиал №10
	Кузнецовская библиотека-филиал №11
	Петровская библиотека-филиал №12

	Утузская библиотека-филиал №14
	Утьминская библиотека-филиал №15
	Тавинская библиотека-филиал №16
	Тайчинская библиотека-филиал №17
	Ташетканская библиотека-филиал №18
	Урашинская библиотека-филиал №13

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

- 4.1. несколько раз в месяц
 4.2. один раз в месяц
 4.3. один раз в три месяца и реже
 4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

- 5.1. да
 5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

- 6.1. да, удовлетворен
 6.2. скорее, удовлетворен
 6.3. скорее, не удовлетворен
 6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

- 7.1. да
 7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

- 8.1. да, удовлетворен
 8.2. скорее, удовлетворен
 8.3. скорее, не удовлетворен
 8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:

- 9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)
 9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)
 9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)
 9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)
 9.5. санитарным состоянием помещений учреждения (да/нет)
 9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) (да/нет)

10. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 10.1. да
 10.2. нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

- 11.1. да, удовлетворен
 11.2. скорее, удовлетворен
 11.3. скорее, не удовлетворен
 11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 12.1. да, удовлетворен | 12.3. скорее, не удовлетворен |
| 12.2. скорее, удовлетворен | 12.4. нет, не удовлетворен |

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 13.1. да, удовлетворен | 13.3. скорее, не удовлетворен |
| 13.2. скорее, удовлетворен | 13.4. нет, не удовлетворен |

14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

- | | |
|----------|----------------------------------|
| 14.1. да | 14.2. нет (переход к вопросу 16) |
|----------|----------------------------------|

15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 15.1. да, удовлетворен | 15.3. скорее, не удовлетворен |
| 15.2. скорее, удовлетворен | 15.4. нет, не удовлетворен |

16. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 16.1. да | 16.3. скорее нет, чем да |
| 16.2. скорее да, чем нет | 16.4. нет |

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 17.1. да, удовлетворен | 17.3. скорее, не удовлетворен |
| 17.2. скорее, удовлетворен | 17.4. нет, не удовлетворен |

18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 18.1. да, удовлетворен | 18.3. скорее, не удовлетворен |
| 18.2. скорее, удовлетворен | 18.4. нет, не удовлетворен |

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

		БУК «ЦКС»					
1.	Учреждение культуры						
	муж	158					
	жен	452					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		316	233	59	2		
5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	504					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	487					
6.	Пользовались официальным сайтом организации	291					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	279					
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещениях	доступностью питьевой воды в помещении и учреждении	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи

			учреждения	я	й в учреждениях (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	ия	на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	568	600	581	598	608	566
	среднее	587					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	75					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	68					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	569					
10.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников	582					

	учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	357
	Удовлетворены	346
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	562
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	579
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	579

1.	Учреждение культуры	БУК «МБС»			
	муж	218			
	жен	388			
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		309	209	72	16
5.	Обращались к информации на	485			

	стендах внутри помещения						
	Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	463					
6.	Пользовались официальным сайтом организации	192					
	Удовлетворены полностью и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	183					
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)

		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	588	600	577	589	602	597
	среднее	592					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	56					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	53					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	587					
10.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	593					
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	308					

	культуры	
	Удовлетворены	301
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	575
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	572
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	587

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Перечень информации	БУК «ЦКС»		БУК «МБС»	
	на информационных стендах в	на официальном сайте организации	на информационных	на официальном сайте организации
1	2	3	4	5
I. Общая информация об организации культуры				
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+	X	+
5. Структура и органы управления организации	+	+	+	+

культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты				
6. Режим, график работы организации культуры	+	+	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры				
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	*	*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме	X	+	X	+

предоставляемых услуг)				
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*	*	*
III. Информация о независимой оценке качества				
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+	+	+
Всего	8(8)	11(11)	9(9)	12(12)

Условные обозначения:

- + информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- * При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.
- ** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры	БУК «ЦКС»	БУК «МБС»	
Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
Наличие на <i>официальном сайте</i> организации			
1.	абонентского номера телефона	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ Напишите нам письмо	+ Гостевая книга
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	+	-
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+Размещена анкета изучения качества условий оказания услуг	-
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+через мобильную версию; +на сайте bus.gov; +вход через соцсистемы	+на сайте bus.gov;

Расчет показателей Критерия 1.

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
БУК "ЦКС"	8	8	11	11	100	Более 3-х	30	100
БУК "МБС"	9	9	12	12	100	Более 3-х	30	100

Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр_уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	
504	487	291	279	96,25164	30	30	38,50065	98,50	БУК "ЦКС"
485	463	192	183	95,38821	30	30	38,15528	98,16	БУК "МБС"

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		БУК «ЦКС»	БУК «МБС»
Наличие комфортных условий для предоставления услуг			
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+	+
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+	+
3.	наличие и доступность питьевой воды	+	+
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+	+
5.	санитарное состояние помещений организации	+	+
6.	доступность записи на получение услуги		
	по телефону	+	+
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»		
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг		
	при личном посещении	+	+
	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		

Расчет показателей Критерия 2.

	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.усл}	У _{комф}	Ч _{общ}	П _{комф.уд}	2.1	2.2	К ²
БУК "ЦКС"	5	20	100	587	610	96,22951	50	48,11475	98,11
БУК "МБС"	4	20	80	592	606	97,68977	40	48,84488	88,84

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	Наличие	
		БУК «ЦКС»	БУК «МБС»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	+
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+	+
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	+
	наличие сменных кресел-колясок	-	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	-	-
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+	+
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	+	+
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	-	-

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	-
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	+	+
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+ выездные мероприятия	+Виртуальные постоянно действующие выставки, электронная доставка

Расчеты по Критерию 3

	С _{орг} _{дост}	Т _{орг} _{дост}	П _{орг} _{дост}	С _{услуг} _{дост}	Т _{услуг} _{дост}	П _{услуг} _{дост}
БУК "ЦКС"	3	20	60	5	20	100
БУК "МБС"	3	20	60	4	20	80

удост	Ч _{инв}	П _{дост} _{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³	
68	75	90,66667	18	40	27,2	85,20	БУК "ЦКС"
53	56	94,64286	18	32	28,39286	78,39	БУК "МБС"

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

	Ч_{общ}	У_{перв.конт.усл}	П_{перв.конт.усл} уд	У_{непоср.оказ.усл}	П_{непоср. оказ.усл} уд
БУК "ЦКС"	610	569	93,27869	582	95,40984
БУК "МБС"	606	587	96,86469	593	97,85479

Ч_{общ - дист}	У_{усл. дист}	П_{усл дист} уд	4.1	4.2	4.3	К⁴
357	346	96,91877	37,31148	38,16393	19,38375	94,86
308	301	97,72727	38,74587	39,14191	19,54545	97,43

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	У _{орг.усл}	П _{орг.усл} уд
БУК "ЦКС"	610	562	92,13115	579	94,91803
БУК "МБС"	606	575	94,88449	572	94,38944

У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵
579	94,91803	27,63934	18,98361	47,45902	94,08
587	96,86469	28,46535	18,87789	48,43234	95,78

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации