

Результаты исследования на тему  
«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКИЙ РАЙОН»



«АС-Холдинг»  
Генеральный директор  
Соколова Л.Ю.  
2018

## Оглавление

Описание исследования .....	3
Основания для выполнения исследования .....	3
Цели и задачи исследования: .....	4
Объект и предмет исследования .....	5
Метод проведения исследования и характеристика выборки .....	6
Перечень исследуемых показателей и методика расчета .....	8
Инструментарий.....	12
Сведения об исполнителе .....	18
Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений .....	19
Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях.....	20
Глава 3. Оценка комфортности предоставления услуг.....	22
Глава 4. Оценка доступности услуг для инвалидов .....	24
Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости работников организации .....	26
Глава 6. Оценка условий удовлетворенности оказания услуг .....	29
Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг .....	31
МБУК "ЛМБ"	
МБУ Центр народной культуры "Казачье подворье"	
МБУ КИНОТЕАТР «ГОРН»	

### Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Постановление правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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 культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

## **Цели и задачи исследования:**

### **ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район (Краснодарский край).

### **ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район;
- оценка условий качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район, с применением балльной системы;
- рейтингование учреждений культуры муниципального образования Ленинградский район на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;
- определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры.

## Объект и предмет исследования

### ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Учреждения культуры муниципального образования Ленинградский район (Краснодарский край):

Таблица 1. Перечень учреждений для исследования

№ п/п	Наименование учреждения	Почтовый адрес	Телефон, адрес электронной почты, веб-сайт	ФИО директора
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградская межпоселенческая библиотека»	353740, Краснодарский край, Ленинградский район, станция Ленинградская, ул.Советов, 53	88614572598 <a href="mailto:librlng@mail.ru">librlng@mail.ru</a> <a href="http://bibl-len.ru">http://bibl-len.ru</a>	Панасенко Анна Александровна
2.	Муниципальное бюджетное учреждение кинотеатр «Горн» Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района	353740, Краснодарский край, Ленинградский район, станция Ленинградская, ул.Советов, 53	886145 72712 <a href="mailto:gornkino@mail.ru">gornkino@mail.ru</a> <a href="http://www.adminlenposel.ru/ucherkultura/gorn/gorn_rodzan.html">http://www.adminlenposel.ru/ucherkultura/gorn/gorn_rodzan.html</a>	Старжинская Наталья Николаевна
3.	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народной культуры «Казачье подворье» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района	353740, Краснодарский край, Ленинградский район, станция Ленинградская, ул.Красная,98а	886145 72155 <a href="mailto:kazak-podvor98a@mail.ru">kazak-podvor98a@mail.ru</a> <a href="http://www.adminlenposel.ru/ucherkultura/cnk/cnk_rodzan.html">http://www.adminlenposel.ru/ucherkultura/cnk/cnk_rodzan.html</a>	Суфрадзе Дмитрий Александрович

### ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценка качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район (Краснодарский край).

### Методы сбора данных

Полевой этап исследования включает:

- разработка и представление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования, сметы расходов;
- проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации;
- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг трех учреждений культуры муниципального образования Ленинградский район.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

А) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

Б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

В) результаты изучения условий оказания услуг муниципальных учреждений культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг;

Г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения и т.п.)

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты РФ.

## Выборка исследования

Всего было опрошено 360 респондентов.

**Таблица 1. Выборка исследования**

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во опрошенных, чел.
1.	МБУК "ЛМБ"	120
2.	МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения.	120
3.	ЦНК "Казачье подворье"	120
<b>ИТОГО</b>		<b>360</b>

Социально-демографические характеристики опрошенных приведены в таблицах 3, 4. Регулярность посещения респондентами различных учреждений культуры отражена в таблицах 5–9.

**Таблица 2. Распределение опрошенных по полу, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

Учреждение	Мужской, %	Женский, %
МБУК "ЛМБ"	50.0%	50.0%
МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения.	77.8%	22.2%
ЦНК "Казачье подворье"	14.2%	85.8%
<b>ВСЕГО</b>	<b>50.0%</b>	<b>50.0%</b>

**Таблица 3. Распределение опрошенных по возрасту, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

Учреждение	14-24, %	25-39, %	40 - 65 %
МБУК "ЛМБ"	25.0%	39.2%	34.8%
МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения.	55.6%	11.1%	33.3%
ЦНК "Казачье подворье"	14.3%	28.6%	71.2%
<b>ВСЕГО</b>	<b>33.3%</b>	<b>33.3%</b>	<b>33.3%</b>

## Перечень исследуемых показателей и методика расчёта

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

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

Для данных критериев рассчитываются показатели:

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	100 баллов	40%	40 баллов

	размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. <sup>3</sup>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	100 баллов	40%	40 баллов

	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			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <sup>2</sup>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	100 баллов	30%	30 баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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

Значимость критериев оценки качества:

<b>Критерий</b>	<b>Коэффициент значимости</b>
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

## АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ

*Уважаемые жители!*

*«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы учреждений культуры.*

*Заранее благодарим Вас за участие в опросе!*

№	Наименование учреждения

### **1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

### **1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

### **2.3. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

### **3.3.. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

3.3.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

3.3.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

3.3.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

3.3.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

3.3.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

#### **4.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (РАБОТНИКИ СПРАВОЧНОЙ, КАССИРЫ И ПРОЧЕЕ) ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

#### **4.2. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

#### **4.3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ**

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ)**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

### **5.1. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ ОБРАТИТЬСЯ В ЭТО УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?**

1. Да, обязательно
2. Скорее всего, да
3. Может быть
4. Скорее, нет
5. Точно, нет

### **5.2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ГРАФИКОМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

### **5.3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ В ЦЕЛОМ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**6. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ \_\_\_\_\_ ЛЕТ**

**7. ПОЛ \_\_\_\_\_**

**8. СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ \_\_\_\_\_**

**9. ТЕЛ. \_\_\_\_\_**

**10. ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

---

---

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

## БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_

### 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:

##### 1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Информация об учреждении культуры, его структуре	10	
2	Информация о сотрудниках учреждения	10	
3	Информация о графике работы организации культуры	10	
4	Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д.	10	
5	Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг (если они есть)	10	

##### 1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Полное наименование организации культуры	2,5	
2	Сокращенное наименование организации культуры	2,5	
3	Почтовый адрес организации культуры	2,5	
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	2,5	
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	2,5	
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	2,5	
7	Режим, график работы организации культуры	2,5	
8	Контактные телефоны	2,5	
9	Адрес электронной почты	2,5	
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2,5	
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	2,5	
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	2,5	
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2,5	
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	2,5	
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	2,5	
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	2,5	
17	Информация о планируемых мероприятиях	2,5	

18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2,5	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	2,5	
20	План по улучшению качества работы организации	2,5	
	ВСЕГО по 1.1.2.	<b>50</b>	

## 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	Весовое значение
1	телефон		20
2	электронной почты		20
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		20
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		20
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		20
6	иного дистанционного способа взаимодействия		20
	Итого:		100 при наличии 5 способов

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. балл	Баллы
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	12,5	
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	12,5	
3	доступность питьевой воды;	12,5	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	12,5	
5	санитарное состояние помещений организаций;	12,5	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)		
6	- по телефону	12,5	

7	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	12,5	
8	- при личном посещении	12,5	
	ВСЕГО по 2.1	100	

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

#### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

#### 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	16,666	
2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	16,666	
3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	16,666	
4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	16,666	
5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	16,666	
6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	16,666	
	ВСЕГО по 3.1	100	

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, в сфере культуры предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год

Проекты, включающие в себя оценку качества оказания услуг в сфере культуры:

- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
- «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014 год

## Сводные результаты оценки деятельности учреждений

Общие результаты оценки отражены в Таблице 4.

Таблица 4. Сводные результаты оценки деятельности учреждений.

Наименование учреждения	Общий показатель	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиям и оказанию услуг
Вес показателя	100	20	20	15	15	30
1 МБУК "ЛМБ"	86,9	17,2	19,3	7,5	15,0	27,9
2 МБУ кинотеатр «Горн»	73,0	12,1	18,9	10,7	10,0	21,3
3 ЦНК "Казачье подворье"	84,7	12,4	20,0	11,6	14,1	26,6
<b>По совокупности организаций</b>	<b>81,5</b>	<b>13,9</b>	<b>19,4</b>	<b>9,9</b>	<b>13,0</b>	<b>25,3</b>

Средний результат составил 82 балла из 100 возможных, что соответствует оценке «отлично» и свидетельствует о высоком качестве условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями района.

На первое место выходит МБУК ЛМБ с оценкой 87 баллов («отлично»). Следует отметить, что данное учреждение имеет значительный потенциал по совершенствованию качества условий оказания услуг, т.к. значения показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов снижены почти вдвое.

На втором месте – ЦНК «Казачье подворье» с оценкой 85 баллов («отлично»). В данном учреждении снижены примерно на 30% в сравнении с максимальными значениями показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов и открытость и доступность информации.

На третьем месте кинотеатр «Горн» с оценкой 73 балла («хорошо»). У данного учреждения на треть снижены показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении, а также вежливость.

# 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 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 граждан или гиперссылки на нее)
- 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)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 5.

**Таблица 5. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Наименование учреждения	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении	1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации
Максимальный балл	100,00	30,0	30,0	40,0
МБУК "ЛМБ"	99,25	29,3	30,0	40,0
МБУ кинотеатр «Горн»	78,84	26,8	12,0	40,0
ЦНК "Казачье подворье"	76,38	24,4	12,0	40,0
По совокупности организаций	84,82	26,8	18,0	40,0

Средняя оценка составила 84 балла («отлично»).

Наиболее высокую оценку получает МБУК ЛМБ – она составила 99 баллов («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение или близки к нему.

На втором месте МБУ Кинотеатр «Горн» - значение критерия составило 79 баллов («хорошо»). Сниженное значение критерия по сравнению с максимальным связано показателем наличия на официальном сайте дистанционных способов связи с организацией культуры – присутствует адрес и телефон, но отсутствуют интерактивные формы связи – формы для отзывов, раздел часто задаваемых вопросов, форум, анкета для оценки качества, схема проезда и другие документы, в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.

На третьем месте ЦНК «Казачье подворье» - значение критерия составило 79 баллов («хорошо»). Сниженное значение критерия так же связано показателем наличия на официальном сайте дистанционных способов связи с организацией культуры – присутствует адрес и телефон, но отсутствуют интерактивные формы связи – формы для отзывов, раздел часто задаваемых вопросов, форум, анкета для оценки качества, и другие документы в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- 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.)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 6.

**Таблица 6 Комфортность условий предоставления услуг**

	Наименование учреждения	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	2.1.Обеспечени е в учреждении комфортных условий для предоставлени я услуг	2.2.Время ожидания предоставлени я услуги	2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенны х комфортностью условий предоставления услуг
	Вес показателя	100,00	50	-	50
1	МБУК "ЛМБ"	96,43	50,0	-	46,4
2	МБУ кинотеатр «Горн»	94,44	50,0	--	44,4
3	ЦНК "Казачье подворье"	100,00	50,0		50,0
	По совокупности организаций	96,96	50,0	-	47,0

Средняя оценка составила 84 балла («отлично»).

Наиболее высокую оценку получает ЦНК «Казачье подворье» – 100 баллов («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение.

На втором месте МБУК «ЛМБ» – 96 баллов («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение или близки к нему.

На третьем месте МБУ Кинотеатр «Горн» - значение критерия составило 94 балла баллов («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение или близки к нему.

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 7.

**Таблица 7. Доступность услуг для инвалидов**

	Наименование учреждения	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
	Вес показателя	100,00	30	40	30
<b>1</b>	МБУК "ЛМБ"	50,00	-	20,0	30,0
<b>2</b>	МБУ кинотеатр «Горн»	71,33	18,0	33,3	20,0
<b>3</b>	ЦНК "Казачье подворье"	77,05	18,0	33,3	25,7
	По совокупности организаций	66,13	12,0	28,9	25,2

Средняя оценка составила 66 баллов, что соответствует уровню «хорошо».

Наиболее высокую оценку получает ЦНК «Казачье подворье» – 77 баллов («хорошо»). Снижение значения критерия обусловлено недостаточным оборудованием прилегающей территории для нужд маломобильных групп, а также недостаточным обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; сниженной долей получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

На втором месте МБУ Кинотеатр «Горн» - значение критерия составило 71 балл баллов («отлично»). Снижение значения критерия обусловлено недостаточным оборудованием прилегающей территории для нужд маломобильных групп, а также сниженной долей получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

На третьем месте МБУК «ЛМБ» – 50 баллов («удовлетворительно»). Оборудование помещений учреждения и прилегающей территории для нужд ММГ полностью не соответствует требованиям. Создание специальных условий, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов обеспечено лишь наполовину. Однако при этом удовлетворённость получателей услуг 100% - вероятно, сотрудники библиотеки компенсируют отсутствие условий.

#### **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;**

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- 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)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 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)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 8.

**Таблица 8 Доброжелательность, вежливость работников организации**

	Наименование учреждения	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия
	<b>Вес показателя</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>
<b>1</b>	МБУК "ЛМБ"	100,00	40,0	40,0	20,0
<b>2</b>	МБУ кинотеатр «Горн»	66,67	26,7	26,7	13,3
<b>3</b>	ЦНК "Казачье подворье"	94,29	40,0	34,3	20,0
	<b>По совокупности организаций</b>	<b>86,98</b>	<b>35,6</b>	<b>33,7</b>	<b>17,8</b>

Наиболее высокую оценку получает МБУК «ЛМБ – 100 баллов («отлично»).  
Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение.

На втором месте ЦНК "Казачье подворье" – 94 балла («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение или близки к нему.

На третьем месте МБУ Кинотеатр «Горн» - значение критерия составило 67 баллов («хорошо»). Оценки снижены по всем 3 критериям.

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

- 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)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 9.

**Таблица 9 Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Наименование учреждения	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения	5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении
<b>Вес показателя</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>
МБУК "ЛМБ"	92,86	27,9	18,6	46,4
МБУ кинотеатр «Горн»	71,11	20,0	17,8	33,3
ЦНК "Казачье подворье"	88,57	25,7	20,0	42,9
<b>По совокупности организаций</b>	<b>84,18</b>	<b>24,52</b>	<b>18,78</b>	<b>40,87</b>

Наиболее высокую оценку получает МБУК «ЛМБ – 92 балла («отлично»).  
Оценки по отдельным показателям критерия близки к максимальным.

На втором месте ЦНК "Казачье подворье" – 88 баллов («отлично»). Наиболее высокая удовлетворённость отмечается в отношении графика работы учреждения

На третьем месте МБУ Кинотеатр «Горн» - значение критерия составило 71 балл («хорошо»). Оценки снижены по всем 3 критериям.

### **МБУК "ЛМБ"**

Данное учреждение культуры получило оценку 87 баллов («отлично») и находится на первом месте в рейтинге учреждений культуры Ленинградский район, в которых проводилась независимая оценка качества условий оказаний услуг в 2018 году.

Значения измеряемых показателей по всем критериям максимальны или близки к максимальным, за исключением показателей доступности для инвалидов. Для данного учреждения они значительно ниже, чем для других оцениваемых учреждений района.

Для улучшения качества условий оказания услуг, рекомендуется уделить внимание переоборудованию помещения с учётом нужд маломобильных групп, обеспечить наличие материалов с использованием шрифта Брайля, а также аудиоматериалов для слабовидящих. Обеспечить для этих категорий дублирование информации.

### **ЦНК «Казачье подворье»**

Данное учреждение находится на втором месте с оценкой с оценкой 85 баллов («отлично»).

Снижены значения показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов и открытость и доступность информации.

Необходимо обеспечить доступность входа в учреждения и перемещения внутри учреждения для маломобильных групп за счёт входных инвентарных пандусов - подъёмников.

Обеспечить наличие материалов с использованием шрифта Брайля, а также аудиоматериалов для слабовидящих. Обеспечить для этих категорий дублирование информации.

Рекомендуется создать собственный официальный сайт учреждения и разместить на нем все сведения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.

Провести повышение квалификации сотрудников, направленные на установление доброжелательных взаимоотношений с получателями услуг

### **МБУ КИНОТЕАТР «ГОРН»**

Учреждение находится на третьем месте с оценкой 73 балла («хорошо»).

У данного учреждения снижены показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении, а также вежливость и доброжелательность.

Рекомендуется создать собственный официальный сайт учреждения и разместить на нем все сведения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.

Обеспечить доступность входа в учреждение и перемещения внутри учреждения для маломобильных групп за счёт входных инвентарных пандусов - подъёмников.

Провести повышение квалификации сотрудников, направленные на установление доброжелательных взаимоотношений с получателями услуг