

**Выписка из отчета о
проведении независимой
оценки качества оказания
услуг в учреждениях
культуры Александровского
района в 2023 году**

1. Программа проведения независимой оценки качества.

1.1. Методологический раздел

Цель:

- формирование информационной базы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Ожидаемые результаты:

- 1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- 2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета прилагается);
- 3) Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 4) Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).

Задачи исследования:

- 1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 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», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
- 2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры.

Объект исследования: население старше 18 лет, постоянно проживающее в Александровском районе Владимирской области.

Предмет исследования: оценка качества условий оказания услуг в 18 учреждениях культуры Александровского района Владимирской области (далее – район).

Перечень организаций:

г. Александров

1. МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»

1.2. Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос получателей услуг (по необходимости).
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций;
- 3) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования.
- 4) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

1) Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. В связи со спецификой деятельности отдельных организаций для них устанавливаются дополнительные требования к используемым методам сбора информации о качестве условий оказания услуг:

4. При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Обоснование выборки

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг использовались рекомендуемые в соответствии с законодательством минимальные количественные значения оценок для групп организаций культуры в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, указанных в таблице:

Группа организаций культуры	Параметры	Количество респондентов
Малые организации культуры Владимирской области Александровского района	Количество получателей услуг в месяц не более 1000	100–150
Средние организации культуры Владимирской области Александровского района	Количество получателей услуг в месяц от 1000 до 5000	200–300

Крупные организации культуры Владимирской области Александровского района	Количество получателей услуг в месяц более 5000	400–500
---	---	---------

В разрезе учреждений культуры района объем выборки составил:

№ ПП	Учреждение	Количество анкет (шт.)
1	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	500

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие 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 социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)*
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)*
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
	консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)*
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)		1,0				100 баллов Для расчета

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
						К ¹ пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
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).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)*
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
			портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)*
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию),	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий	0-100 баллов	

2

3

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
			датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	вопрос анкеты		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)*
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)*
				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
	инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)*
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	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.		инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)*
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пояснения в формуле 6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	100 баллов

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.1)*
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)*
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)*

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
			и пр.)			
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)	1,0				100 баллов Для расчета К ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)*
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
			социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			мула (5.2)*
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)*
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6*

Таблица 1. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры

**Перечень информации, размещаемой на стенде организации культуры
(для оценки показателя 1.1.1):**

- 1) копия устава
- 2) информация об учредителе, руководителе (ФИО, должность, адрес, контактный телефон)
- 3) информация о руководителе и его заместителях (ФИО, должность, номер кабинета, контактный телефон)
- 4) график приема посетителей руководителем организации
- 5) реквизиты организации (полное наименование, сокращенное наименование, ИНН, почтовый адрес, телефон, электронная почта)
- 6) правила и форма заявления о приеме в клубные формирования
- 7) информация о платных услугах (положение)
- 8) информация о стоимости платных услуг
- 9) перечень и ФИО руководителей клубных формирований
- 10) локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий
- 11) расписание занятий клубных формирований
- 12) афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия.

Перечень информации, размещаемой на официальном сайте организации культуры (для оценки показателя 1.1.2):

1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- 2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- 3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- 4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- 5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) сведения о видах предоставляемых услуг;
- 2) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- 3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- 4) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- 5) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) информация о планируемых мероприятиях;

- 7) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

1.3. Иная информация:

- 1) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- 3) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- 4) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- 5) план по улучшению качества работы организации.

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества.

Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки.

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P^m_i = (\sum P_{mij}) / J_i, \quad (1)$$

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

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

P_{mij} - значение j -по параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:

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

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1) \text{Где:}$$

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

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

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

Значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ($P_{\text{дист}}$) определяется по

формуле:

$$П_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \text{ где:}$$

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

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

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры»

($П_{\text{откр уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3), \text{ где:}$$

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

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

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

По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»

($П_{\text{комф усл}}$) определяется по формуле:

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

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

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

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры ($П_{\text{комф уд}}$), определяется по формуле:

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

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

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

По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов":

Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ($\Pi_{\text{орг.т}}^{\text{орг.т}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{орг.т}}^{\text{орг.т}} = T_{\text{орг.т}}^{\text{орг.т}} \times C_{\text{орг.т}}^{\text{орг.т}},$$

(3.1), где:

- количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{орг.т}}^{\text{орг.т}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

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

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

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

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

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{пост.уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{пост.уд}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3), \text{ где:}$$

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

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

По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»:

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1), \text{ где:}$$

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

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

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ($\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2), \text{ где:}$$

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

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

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi_{\text{вежл.дист.уд}}$) определяется по формуле (4)

$$\Pi_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

Где:

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

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

По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1), \text{ где:}$$

$U_{\text{реком}}$ - 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.

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($\Pi_{\text{орг.усл}}$) определяется по формуле:

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

(5.2), где:

- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,

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

Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($\text{П}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3), \text{ где:}$$

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

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

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и организаций, дополнительных материалов (стендов).

Составление рейтинга организаций сферы культуры:

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества:

- Открытость и доступность информации об организации культуры- 20%
- Комфортность условий предоставления услуг- 20%
- Доступность услуг для инвалидов-15%
- Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры-15%
- Удовлетворенность условиями организаций культуры- 30 %

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных

замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- 1) Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
- 2) Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- 3) Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
- 4) Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
- 5) Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
 - Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
 - Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: комплексный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 2) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
- 3) Расчет рейтингов организаций в сфере культуры.
- 4) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Александровского района.

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.
- в сфере культуры - сводного рейтинга по всем организациям.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 05.12.2017 № 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»

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстовых отчетов по каждой сфере деятельности и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;
- 2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
- 3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;
- 4) включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;
- 5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;
- 6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:
 - рейтинга организаций в сфере культуры.
- 7) Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:
 - Подготовка развернутого аналитического отчета в формате .doc (.docx) по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающих следующие разделы:
аналитическое описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере (в абсолютных и относительных величинах) с указанием средних, лучших и худших значений по обследованным организациям, выявленных общих
 - тенденций по результатам исследования;
 - рейтинг организаций в данной сфере;
 - таблицу со значениями по показателям и критериям оценки по каждой организации в данной сфере;
 - таблицы с перечнем оцененных организаций.

В качестве приложений к аналитическим отчетам включаются таблицы в разрезе оцененных организаций:

- предложений и пожеланий респондентов для улучшения качества предоставления услуг организациями;
- перечня параметров информационной открытости, комфортности предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов, оцениваемых методом наблюдения.

2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Александровского района.

2.1. Общая характеристика независимой оценки

В независимой оценке участвовали 18 учреждений культуры Александровского района Владимирской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- наблюдение в учреждениях культуры;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам оценки было опрошено 7800 получателя услуг. По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о дате и времени начала процедуры независимой оценки. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, 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, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

Показатели, характеризующие общие критерии оценки условий оказания услуг учреждениями культуры представлены в таблице 3 (Приказ Минкульты РФ от 27.04.2018 № 599):

№ п/п	Показатель	Максимальная величина/факт	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости /факт
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов/	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;	100 баллов	30%	30 баллов

	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)			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов/	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <u><2></u>			
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/88,5 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <u><3></u>	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;	100 баллов	30%	30 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <u><2></u>			
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	100 баллов	20%	20 баллов/

	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)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

В разрезе учреждений культуры района:

5) МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей».

Всего в учреждении опрошено 500 респондентов. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: усадьба-первушина.рф

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки для МБУК «АХКМ» составило **86,6** баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Таблице 9:

Таблица 9 ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «АХКМ»

№ п/п Показатель	Максимальная величина/факт	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости /факт
1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.1	100 баллов/90 баллов	30%/27	30 баллов/29
1.1.2.	100 баллов/90 баллов	30%/27	30 баллов/25
1.3.1	100 баллов/ 97 баллов	40%/38,9	40 баллов/39
Итого		100%	100 баллов/ 90,2
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.1	100 баллов/85 баллов	50%/45	50 баллов/45
2.2.	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.1	100 баллов/89 баллов	50%/40	50 баллов/40
Итого		100%	100 баллов/ 79,5
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. 1	100 баллов/60	30%/7,2	30 баллов/12,2

3.2.1	100 баллов/60	40%/24	40 баллов/24
3.3.1	100 баллов/85	30%/25.5	30 баллов/28
Итого		100%	100 баллов/66,6
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.1	100 баллов/98	40%/39.3	40 баллов/39.3
4.2.1	100 баллов/99	40%/38.8	40 баллов/38.8
4.3.1	100 баллов/95	20%/19	20 баллов/19
Итого		100%	100 баллов/98,6
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.1	100 баллов/91	30%/28	30 баллов/28
5.2.1	100 баллов/95	20%/19	20 баллов/19
5.3.1	100 баллов/97	50%/48	50 баллов/48
		100%	100 баллов/98,1
Итого			86,6

Учреждение культуры «Александровский художественно-краеведческий музей» расположено в г. Александрове в пяти зданиях по ул. Советская, д. 16, д. 16А, д.14, д.5, д.3

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУК «АХКМ», выявлены следующие **недостатки**:

- не в полной мере обеспечена доступность информация об организации культуры в разрезе пяти зданий, на которых учреждение осуществляет свою деятельность;
- требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами;
- не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства, комфортные условия неравномерно представлены в зданиях учреждения;
- продолжение создания без барьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп, обеспечения доступа маломобильных граждан на второй этаж здания;
- требуют развития навыки персонала учреждения по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов.

По результатам проведенной независимой оценки МБУК «АХКМ» можно представить **следующие рекомендации**:

- продолжить совершенствование структуры сайта для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр., создания разнообразных форм дистанционного взаимодействия с пользователями в соответствии с нормами законодательства;
- размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения;
- постоянно вести функциональную оценку инфраструктуры, состояния материально-технической базы в целях выявления проблемных мест и точек роста для улучшения материально-технического обеспечения и создания качественных условий предоставления услуг;
- совершенствовать условия предоставления услуг в соответствии с нормами законодательства, использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг;
- продолжить создавать условия по развитию без барьерной среды и обеспечения доступа маломобильных граждан на второй этаж здания учреждения;
- учитывать динамику и характерные особенности запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых

услуг.

2.3 Общие выводы и рейтинги

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Александровского района не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Тем не менее, среди проблем необходимо отметить то, что, по мнению получателей услуг, учреждениям необходим ремонт зданий и помещений, в которых они размещаются, а также не во всех учреждениях полностью созданы все условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. И среди оцениваемых показателей отмечается, что более низкие баллы по всем учреждениям при оценке получателями услуг получает показатель «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов».

Общий итоговый рейтинг учреждений культуры представлен в Таблице 21:

Таблица 21. Рейтинг результатов по совокупности показателей, характеризующих общие критерии оценки НОК организаций культуры Александровского района

№ ПП	Учреждение	Итоговый балл
5	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	86,6

Таблица 21.1 Итоговый рейтинг учреждений культуры города Александрова

№ ПП	Учреждение	Итоговый балл
4	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	86,6

Рассмотрим также рейтинги учреждений культуры в разрезе отдельных критериев оценки:

Таблица 22. Рейтинг организаций культуры по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

№ ПП	Учреждение	Критерий 1
6	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	90,2

Таблица 23. Рейтинг организаций культуры по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

№ ПП	Учреждение	Критерий 2
8	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	79,5

Таблица 24. Рейтинг организаций культуры по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

№ ПП	Учреждение	Критерий 3
6	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	66,6

Таблица 25. Рейтинг организаций культуры по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»

№ ПП	Учреждение	Критерий 4
3	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	98,6

Таблица 26. Рейтинг организаций культуры по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ ПП	Учреждение	Критерий 5
3	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	98,1

Таблица 27. Общий рейтинг учреждений культуры Александровского района в разрезе отдельных показателей

№ П \ П	Учреждение Г. Александров	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Общий балл
		max 100	max 100	max 100	max 100	max 100	max 500 max 200
4	МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей»	90,2	79,5	66,	98,6	98,1	86,6/433

В целом, принимая условия, что высокими считаются итоговые рейтинговые баллы в пределах от 500 до 400 баллов, средними от 400 до 300 и низкими от 300 до 0, отмечается, все учреждения культуры, принявшие участие в независимой оценке на территории Александровского района, получают достаточно высокие рейтинговые баллы, что говорит об эффективной работе учреждений в целом.

2.4 Перечень нормативно-правовых актов для проведения независимой оценки:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 5 декабря 2017 г. №392 «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»
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 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»
3. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
4. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 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»;
5. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 № 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»;

6. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

7. Приказ Минфина Российской Федерации от 07 мая 2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационной сети «ИНТЕРНЕТ», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Выписка верна

Директор МБУК АХКМ



Титова А.М.