Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Лесосибирска

Ректор АНПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ

_______ В.И. Гам

«_25_»_октября_ 2023 г.

ОМСК - 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки 5
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки 7
3. Организация и методика проведения независимой оценки 9
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных 9
3.2. Методика анализа данных и порядок расчет 11
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг 15
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры 21
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» 22
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» 27
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» 36
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации» 39
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 42
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг 45
6. Рекомендации по улучшению качества работы 46
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг 51
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг 54
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1 69
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2 76
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3 78
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4 82
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5 83
Приложение 8. Список экспертов 84

ВВЕДЕНИЕ

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

Настоящий отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры города Лесосибирска.

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Лесосибирска проведена в рамках муниципального контракта № 31 от 5 октября 2023 года, который был заключен между Отделом культуры администрации города Лесосибирска и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы и полностью отвечает рекомендуемым требованиям к данным организациям, а именно:

- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанный с предметом контракта, деловая репутация, достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);

- опыт деятельности, связанной с предметом контракта, составляет шесть лет;

- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры;

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

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

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

– а) потребителями услуг в целях выбора места получения услуг в сфере культуры;

– б) организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях:

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

– в) заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

– г) коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры;

– д) федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях:

- принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры;

- в качестве механизма вовлечения представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы, выявления положительных тенденций в развитии муниципальных бюджетных организаций культуры, а также определения рисков и путей их минимизации.

Объект исследования: деятельность муниципальных бюджетных учреждений, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Предмет: качество условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Лесосибирска.

Проведение независимой оценки включает решение следующих задач:

– выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

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

– выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

1) открытость и доступность информации об организации культуры;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг;

– обобщение полученных результатов;

– систематизация выявленных проблем деятельности организации, подготовка отчета по итогам сбора и обобщения информации.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры используются:

– а) данные официального сайта организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

– б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности организаций культуры, полученная с их официальных сайтов;

– в) данные социологического опроса потребителей услуг организаций культуры.

Итоговый отчет содержит:

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

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

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

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

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

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

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

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1) (в ред. от 28.12.2022);

– Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а

также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

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

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и обобщения данных

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

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайты организаций культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 27.04.2018 года № 599.

Источники информации:

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

Методы оценки:

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

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого

порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; методическим рекомендациям «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

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

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

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

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

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 г. № 599
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1.	Изучение комфортности условий в организации
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1)
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1
4.	Доброжелательность, вежливость	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда

	работников организаций культуры		России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1)
		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1)
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1)
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1)
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726) Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1)

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете LibreOffice 7.4.

Этапы обработки данных:

1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.

2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.

3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования организаций в следующей последовательности:

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

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

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

$$K^m = \sum_{i=1}^{3} a_i^m * П_i^m = a_1^m * П_1^m + a_2^m * П_1^m + a_3^m * П_3^m \quad \textbf{(1)}$$

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

$$S = \left(\sum_{m=1}^{5} K^m \right) : 5 \quad \textbf{(2)}$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

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

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

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета IBM SPSS Statistics 28 и программы LibreOffice 7.4. Отчет по результатам исследовательской работы составлялся на базе программы LibreOffice 7.4.

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями сферы культуры проводилась в октябре 2023 года. В независимой оценке участвовало 5 учреждений. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

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

По итогам работы независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Количество получателей услуг в 2022 году	Руководитель учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	662543, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Белинского, 11	https://www.leslib.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/288875	E-mail: office.library@mail.ru	34809	Лысянникова Евгения Викторовна
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»	662543, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Победы, 6а	https://theatre-poisk.ru/	https://bus.gov.ru/agency/43537	poisk_les@mail.ru	12 505	Ермолаев Олег Васильевич
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	662547, Красноярский край, г. Лесосибирск, 9 микрорайон, д.10а	https://www.museum-lesosibirsk.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/288845	1385museum@mail.ru	65902	Мухамедзянова Олия Раисовна

	«Лесосибирский краеведческий музей»						
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	662549, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Горького, 30	https://les-cks.krn.muzkult.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/586264	les.cks@yandex.ru	154088	Антонова Ирина Александровна
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»	662556, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Береговая 6а	https://strelkovskii-dk.krn.muzkult.ru/	https://m.bus.gov.ru/#/card-info/81525	Strelka_dk@vail.ru	37445	Шутемова Алёна Валентиновна

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

Таблица 3. Тип организаций

Тип организаций культуры	Количество организаций культуры
Досугово-развлекательные учреждения	2
Музеи	1
Библиотеки	1
Театрально-зрелищные учреждения	1
Всего	5

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

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

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»			
	Муж/доля	216/ 32%			
	Жен/доля	449/ 68%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		232/ 35%	298/ 45%	111/ 17%	24 3%

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»			
	Муж/доля	51/ 28%			
	Жен/доля	133/ 72%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		57/ 31%	57/ 31%	63 34%	7 4%
1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»			
	Муж/доля	173/ 34%			
	Жен/доля	331/ 66%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		168/ 33%	216/ 43%	87/ 17%	33 7%
1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»			
	Муж/доля	140/ 28%			
	Жен/доля	360/ 72%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		363/ 73%	93/ 19%	37/ 7%	7/ 1%

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»			
	Муж/доля	162/ 35%			
	Жен/доля	297/ 65%			
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
		281/ 61%	7/ 19%	86/ 19%	14/ 3%

Анализ данных показывает, что в основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организации от одного до нескольких раз в месяц. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	665
.2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»	184
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»	504
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	500
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»	459

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

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«+» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя, информация представлена в полном объеме);

«-» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя, отсутствует);

«+-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но информация представлена не в полном объеме, частично (например, представлен основной документ без приложения(ий) или представлены не все необходимые документы/информация).

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

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

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

Показатель 1.1. «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 культуры) (**$П_{инф}$**) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{норм}$**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

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

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

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

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

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

Для вычисления показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» использовали формулу:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

где

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

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

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

Для расчета показателя 1.3. «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» используется формула:

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

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}}\right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Наименование организации	**Значение показателя 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	**Значение показателя 1.2.** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	**Значение показателя 1.3.** Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	**Итого баллов по критерию 1**
Максимальный балл	**30**	**30**	**40**	**100**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	21,04166667	30	39,34115557	**90,38282224**
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	20,41666667	30	40	**90,41666667**

МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	23,125	30	39,60339595	**92,72839595**
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	21,04166667	30	39,90296338	**90,94463004**
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	7,291666667	30	39,34362622	**76,63529289**

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайте и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599.

Обеспечение открытости и доступности информации всех видов организаций культуры является одним из основных требований современного общества.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций оформлены в соответствии с нормативными требованиями, но не представлена в полном объеме общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг.

Представлена карта сайтов, возможно осуществить поиск по сайту. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов МБУК, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фотоматериалом.

Таблица 7. Основные информационные дефициты:

МБУК «Централизованная библиотечная система»	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	МБУК «Стрелковский Дом культуры»
Сайт 1, 3, 4, 9, 10, 13	Сайт 3, 4, 8, 9, 10, 13	Сайт 1, 3, 9, 10, 11	Сайт 3, 7, 9, 10, 13	Сайт 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Стенд 1, 3, 4	Стенд 3, 4, 8	Стенд 1, 3, 11	Стенд 3, 7	Стенд 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, форма обратной связи, приобретение билетов онлайн, вход через страницы социальных сетей. Раздел «Часто задаваемые вопросы» работает только в МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска».

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 98 - 100%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – от 67 до 86%), так пользуются информацией и в сети Интернет (показатель – от 61 до 92%).

Рекомендации по Критерию 1:

1. На информационных стендах в помещении организаций и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» разместить весь необходимый в соответствии с требованиями объем информации.
2. На официальном сайте организаций разместить раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечив тем самым возможность выражения мнений о качестве условий осуществления деятельности, а также мотивировать получателей услуг на обратную связь, в частности через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.
3. Устранить указанные информационные дефициты.

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

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

Для оценки показателя 2.1. «Комфортность условий предоставления услуг» ($\mathbf{П_{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

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

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

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

$$\mathbf{П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф},} \qquad \mathbf{(2.1)}$$

где:

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

$\mathbf{С_{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$\mathbf{П^{к}_{ожид} = \frac{П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд.}}{2}} \qquad \mathbf{(2.2к)}$$

где

$\mathbf{П_{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1);

$\mathbf{П^{комф}_{уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3).

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \qquad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Общий результат по критерию 2 ($К^2$) вычисляется по формуле:

$$К^2=(0,3\times П_{комф.усл} + 0,4\times П_{ожид} + 0,3\times П^{комф}_{уд})$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($П_{комф.усл}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{комф}_{уд}$)	Итого баллов по критерию 2 ($К^2$)
Максимальный балл	**50**	**50**	**100**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	50	46,69173	**96,69173**

МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	50	48,91304	**98,91304**
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	50	47,32143	**97,32143**
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	50	47,7	**97,7**
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	50	44,44444	**94,44444**

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 9).

Таблица 9. Развернутые данные анализа комфортности условий (удовлетворены в % от общего числа респондентов)

Удовлетворенность комфортностью условий:	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
МБУК «Централизованная библиотечная система»	644	636	554	619	643	630
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	179	181	170	184	183	183
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	453	483	463	490	484	486
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	487	482	433	485	484	489
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	413	431	417	359	400	429

Анализ данных Таблицы 9 показывает, что удовлетворенность условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Лесосибирска составляет от 78% до 100%. Низких уровней результатов не отмечено.

Независимая оценка качества условий оказания услуг показала, что муниципальные бюджетные учреждения культуры г. Лесосибирска оказывают услуги в комфортных условиях. Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет – от 89 до 98% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий осуществления деятельности выражены следующие замечания респондентов (Таблица 10).

Таблица 10. Замечания по качеству условий осуществления деятельности

ОО	**Основные замечания (количество упоминаний)**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	Интересные мероприятия, новые книги, часто хожу и люблю наши библиотеки Библиотека имени А.П. Чехова отличное заведение! Ходим регулярно на квизы, которые организуют библиотекари, большое спасибо за доступную информацию по разным мероприятиям. Спасибо за мастер-классы. Посетили однажды мероприятие Библионочь, были приятно удивлены масштабностью! Библиотекари ЦГБ им. Чехова при общении дистанционно не приветствуют, грубо общаются, при просьбе помочь сделать подборку отвечают, что не обещают помочь и даже не пытаются, приходится искать информацию самостоятельно, не говорят о том, что сотрудник, который нужен для помощи находится в отпуске, приходится приезжать по несколько раз в неделю. Научите своих сотрудников улыбаться и приветствовать посетителей Девушки на ресепшен абсолютно не проявляют инициативы помочь, не улыбаются, ощущение, что пришли "на ковер к начальству". Посоветовать что-то по новинкам литературы не могут (или не хотят), грубят при общении в цифровом пространстве. Провести обязательную работу с сотрудниками по поводу взаимодействия с читателями, абсолютно недопустимая халатность в работе Невнимательное отношение к формуляру и вычеркиванию книг

	Больше новых книг (3) Мало книг по школьной программе Больше мероприятий для особых категорий граждан (2) Больше мероприятий для молодежи Низкая скорость интернета в медиазале (2) Неудобные стулья Питьевая вода отсутствует (7) Холодно в помещении (12) В библиотеке на Пирогово нет кондиционера, и поэтому там душно Недостаточно места, тесно (5) Хотелось бы модернизированную библиотеку рядом с домом в удаленном районе Новоенисейск!! Модернизировать все библиотеки города! Не хватает бумажных полотенец
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»	Наши актеры самые лучшие Мало информации о предстоящих спектаклях, поэтому не на все спектакли приходится попадать Хотелось бы, чтобы театр переехал в новое здание (3) Хотелось бы больше пространства в зоне ожидания Помещение для гардероба маленькое, и не очень удобно расположен сам гардероб. Мало места при входе в театр Хотелось бы, чтобы все помещения театра были больше. И он был доступнее для маломобильных зрителей Хотелось бы расширить сан.узел В зрительном зале зимой холодно
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»	Интересные выставки. Хороший подход к организации галерейных выставок. Разнообразно, быстро. Интересно Почаще проводить лекции о художниках, интересных личностях, фестивали искусств совместно с другими городами, приглашать искусствоведов, которые доносят понятно материал с видеорядом, викторины по картинам художников, фильмы про художников .... Добавить в организацию выставки больше креативных идей, подходить более творчески Чаще организовывать ярмарки-продажи для мастеров прикладного искусства, выездные ярмарки При участии в выставках хотелось бы сразу получать диплом, сертификат, а не после напоминания о себе Полностью не удовлетворен оказанием услуг в выставочном зале. Специалист, который пытался оказать мне услугу, ничего не знал, не умел, ни отличался грамотностью речи и вообще какими-либо знаниями о представленном

	материале учреждения. В итоге нахамил. Как мне объяснили, это был новый специалист, но не смотря на то, что человек работает 6 месяцев - это не оправдание. Гнать таких нужно поганой метлой! Хотелось бы, чтобы выходной день был в воскресенье, а не в понедельник, т.к. наши мероприятия (с детьми) проходят в будни, а не в воскресенье Хочется более чёткий график работы и своевременное оповещение об его изменении в соц.сетях, а не только по приходу к заведению увидеть на двери лист, что закрыто по непонятным причинам Хотелось бы, чтобы информация о предстоящих мероприятиях освещалась в рекламе более широкого охвата, ведь собственные группы музея и чаты доступны не всем: не все подписаны на них и читают рекламу Несовременно Хотелось бы видеть более ухоженное пространство Более интересное освещение Нужен косметический ремонт (12) В выставочном зале отваливается и хрустит плитка под ногами Специалисты выполняют свою работу профессионально, всегда приветливы и доброжелательны, в помещении чисто и опрятно, но помещение и стенды требуют хорошего современного ремонта, что сильно бросается в глаза Отсутствие вентиляции, неприятный запах (17) Кондиционер (13) Нет жалюзи на окнах (11) Очень душно и жарко. В большом зале на окнах нет жалюзи, солнце мешает при просмотре картин. Присутствует запах плесени, что свидетельствует о присутствии сырости в помещении (3) Отсутствие питьевой воды Очень люблю наш Краеведческий музей. Проходят интересные мероприятия, всегда чувствуешь себя комфортно в доброжелательной обстановке. Хотя есть очень большие минусы: хотелось бы, чтобы внутри пространство было более уютным и современным. Качество оказания услуг хорошее, а вот помещения приспособленные. Маловаты залы. Не всегда обеспечен просмотр и встреча местами для сидения Выставки хорошие, но не хватает стульев, на встречах иногда приходится стоять. Душно. Свет от окон дает блики на картинах, фото получаются некачественные

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	Мало мероприятий для мужчин Не поощряют детей за участие в конкурсах! Работают только вечером (4) Питьевая вода (10) Обновить кресла в ГДК Мало сидячих мест в холле Обновление зоны отдыха, обновление кресел в зале, да и в принципе обновления интерьера полностью с учётом возможностей современных решений Нужна вентиляция в зрительном зале, бывает очень душно Ремонт (4) Недостаточное техническое обеспечение Маленькое помещение, нет изолированного зрительного зала. Всё держится на сотрудниках Нет вывески на входе, что эта за организация, где вход. Помещение не похоже на организацию культуры. Нет достойных уборных и воды для посетителей При посещении ДК по разным причинам, как выяснилось, отсутствует туалетная бумага в туалете. Ребенку при просмотре фильма оказалось проблематично сходить в туалет В ДК Магистраль не удобные сиденья в зрительном зале и туалет общий, а нужен мужской и женский. Ещё подъездная площадь - ноги сломать можно После ремонта ДК выглядит плохо, обваливается штукатурка и плитка. Требуется переделывать. Нет воды питьевой, туалетной бумаги в туалете. Вид около ДК, т.е. зона фонтана пришла в негодный вид Нужно новое помещение для ДК Маклаковский
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»	Доброжелательные сотрудники. Хорошее впечатление о заведении Мало специалистов Мало молодых специалистов Где информация по кружкам? На сайте вообще тишина! Хотелось бы больше кружков (2) Неудобное время работы кружков Бывает по каким-либо своим причинам сотрудники ДК агрессируют на посетителей Вход платный, но нет терминала. Наличных денег никогда не бывает. Это очень неудобно (3) Малофункциональное здание Здание маленькое, предназначено для занятий спортом (3) Отсутствие фойе (3) Плохой Wi-fi, нет комфортного помещения для Wi-fi (3) Не всегда хватает сидячих мест на больших концертах (3)

	Отсутствие мягких сидений Отсутствие буфета Отсутствие кулера (3) В кафе, где стоит вода, стоит лишь одна кружка для питья для всех. Это ужас, почему все должны пить из одной кружки! В конце концов должна быть какая-то гигиена! Нет бумаги в туалете, полотенца, не всегда есть мыло (3) Часто грязный пол в зрительном зале (3) Нужен капитальный ремонт в данном учреждений (3)

Рекомендации по Критерию 2:

На основе высказанных замечаний (Таблица 10), а также конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (Таблица 9), разработать меры по обеспечению комфортности условий осуществления деятельности в организации культуры, ориентированные на повышение их качества.

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

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

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

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

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

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

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

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

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Далее рассчитывался **$К^3$:**

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

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

Таблица 11. Результаты по Критерию 3.
Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	**Значение показателя 3.1.** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	**Значение показателя 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**Значение показателя 3.3.** Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	**Итого баллов по критерию 3**
Максимальный балл	**30**	**40**	**30**	**100**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	24	32	28,29694	**84,30**
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	18	16	29,28571	**63,29**
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	12	16	29,53125	**57,53**
МБУК «Централизованная клубная система	12	32	30	**74,00**

города Лесосибирска»				
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	6	32	29,34307	**67,34**

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить неодинаковый уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Условия, указанные в показателях Критерия 3, необходимо создавать, не смотря на то, что опрошенные получатели услуг высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.). Эксперты рекомендуют обратить внимание, прежде всего, на малозатратные мероприятия.

Основные рекомендации по Критерию 3:
(по показателям 3.1, 3.2.):

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

- наличие кнопки вызова;
- выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 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.

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

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

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

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 определяется по формуле

$$К^4=(0,4\times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{вежл.дист}_{уд})$$

Таблица 12. Результаты по Критерию 4.
Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	**Значение показателя 4.1.** Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных)	**Значение показателя 4.2.** Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	**Значение показателя 4.3.** Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	**Итого баллов по критерию 4**
Максимальный балл	**40**	**40**	**20**	**100**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	38,79699	38,85714	19,68504	**97,33917**

МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	40	40	20	**100**
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	39,7619	39,7619	19,95349	**99,4773**
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	39,84	39,76	19,95585	**99,55585**
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	39,82571	39,91285	20	**99,73856**

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

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

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

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

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) **($П_{реком}$) :**

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.1)$$

где

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

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П^{орг.усл}_{уд}$)**:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П_{уд}$)**:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.3)$$

где

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

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

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

$$К^5=(0,3\times П_{реком} + 0,2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5\times П_{уд})$$

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

Таблица 13. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	**Значение показателя 5.1.** Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	**Значение показателя 5.2.** Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	**Значение показателя 5.3.** Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	**Итого баллов по критерию 5**
Максимальный балл	**30**	**20**	**50**	**100**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	29,05263	19,24812	48,49624	**96,79699**
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	29,83696	20	49,72826	**99,56522**

МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	29,88095	19,72222	49,20635	**98,80952**
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	29,88	19,84	49,6	**99,32**
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	29,73856	19,91285	49,78214	**99,43355**

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг 96,8 – 99,6 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- не только довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не только довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

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

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

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

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

Таблица 14. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Учреждения	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	**Итог**
МБУК «Централизованная библиотечная система»	90,38	96,69	84,30	97,34	96,80	**93,10**
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	90,41667	98,91304	63,28571	100	99,56522	**90,43613**
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	92,7284	97,32143	57,53125	99,4773	98,80952	**89,17358**
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	90,94463	97,7	74	99,55585	99,32	**92,3041**
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	76,63529	94,44444	67,34307	99,73856	99,43355	**87,51898**

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Лесосибирска.

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

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями выявила наличие некоторых проблем в сфере оказания услуг:

- на официальном сайте и стендах внутри организаций не представлена в полном объеме общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599;

- недостаточно высокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Пожелания респондентов представим в таблице 15.

Таблица 15.
Предложения потребителей

ОО	Основные предложения (количество упоминаний)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	Необходимо наличие компетентных сотрудников (2) Желательно иметь побольше новых книг (10) Чаще пополнять отраслевую литературу Больше интересных конкурсов для читателей Больше интересных проектов для людей старшего возраста Больше мероприятий для молодежи интеллектуальной направленности Поставьте новые компьютеры (2) Нужен человек помогать разбираться в компьютер Можно сделать буккросинг (2) Сделать понедельник рабочим днем, воскресенье выходным (5) Улучшение Wi-fi

	Больше модернизированных филиалов ЦБС (3) Хотелось бы капитального и современного ремонта во всех библиотеках города Поменять или наладить отопление (16) Просьба обеспечить питьевую воду в учреждении (23) Можно установить автомат с кофе (5) Место для перекуса Поставьте скамейки возле библиотек Сделать клумбы Установить освещение около библиотечной территории (6) Сделайте ограждение библиотечной территории Возле библиотеки Горького поставьте забор Решить проблему бродячих собак и коров Плохой подъезд к библиотеке
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»	В нашем театре Поиск меня всё устраивает, и я рад, что такой театр есть Театр ставит прекрасные спектакли! Ждем новых детских спектаклей, ребята большие молодцы, лучшие!!!! Пусть театр продолжает работать и радовать своих зрителей! Побольше информации не только на страницах или сайтах, не у всех они есть, а в городе по районам размещать афиши, не все знают когда и какие проходят спектакли и мероприятия Поможет только смена здания (3) Считаю, что недостаточно вентиляции, в зале бывает душно Во время антракта очень хотелось бы посидеть в баре театра, выпить чашечку кофе Лавочки или стульчики в ожидании начала спектакля Доступ к воде, желательно кулер Актеры не должны билеты проверять!
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»	Данное учреждение пользуется спросом у детей 4+ и завершая уже зрелыми людьми, если бы можно расширить количество и усовершенствовать залы, то было бы замечательно. Мы являемся частыми посетителями данного учреждения, у нас только положительные впечатления о нем Необходимы новые формы работы для привлечения жителей города и активного участия в мероприятиях, проводимых в Лесосибирском краеведческом музее

	Очень хочется в соц.сетях в группах закрепленное сообщение как афишу с текущими и предстоящими событиями видеть, а не листать по группе в поисках постов об анонсе Необходимо увеличить площадь музея (2) Побольше проводить мероприятий для детей (8) Работа по продвижению учреждения Участие в грантовых конкурсах Необходимо большее количество информационной работы с населением Нужен косметический ремонт (31) Кое-где на полу плитка шатается под ногами Желательна установка вентиляционной системы, кондиционеров (44) Жалюзи просто необходимы для качественного показа презентаций (30) Не хватает освещения в большом зале, темновато. Необходимо современное освещение (2) Новые современные стенды Нужны передвижные стены, желательно тёмные ролшторы на окна от солнца, проектор хороший, зона отдыха, интерактивные экраны, безналичный расчёт, входную группу отремонтировать со световым табло, освещение улучшить. Ввести кружок Юного краеведа, Юного музейщика, большущий экран на входе для демонстрации, аудиогиды через WiFi Обратите, пожалуйста, внимание на то, что в данном учреждении нужно сделать ремонт современный с удобными локациями. Данный музей очень важен для нашего города
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	С огромной благодарностью к вашей работе! Вы большие молодцы! Чтобы качество предоставляемых услуг улучшалось, необходимо пополнять штат специалистов данного учреждения и равномерно распределять объём работы между сотрудниками Чаще концерты Больше мероприятий для пенсионеров Бесплатные кружки для детей побольше (3) Открыть изо-студию для детей от 5лет до 14лет Организовать детский народный ансамбль песни и танца Бесплатных мероприятий побольше Хочется поощрения детей! Грамоты, сладкие призы и

	тд. Театральная труппа для взрослых (2) Предлагаем вести кружковую работу в 2 смены БОльшая информативность Расписание занятий на сайте Информация на сайте Размещайте афиши в доступных местах (2) Внедрить электронную бегущую строку (или экран) на фасаде здания об информирования жителей о мероприятиях Усовершенствовать систему покупки электронных билетов Питьевая вода чтоб была (14) В холле побольше диванов поставить (3) Обновить сиденья в зале, чтобы было не только красиво, но и комфортно В туалете отсутствует туалетная бумага, мыло Закупить мыло и туалетную бумагу в туалеты, санитайзеры и кулеры (или установить кран с фильтром, дабы обеспечить помещение питьевой водой) Ремонт (5) Отремонтировать ДК Маклаковский (6) Отремонтировать крыльцо! Привести в порядок внешний вид ДК и зону прилегающую к нему. Питьевая вода и туалетная бумага должна быть всегда, а не по праздникам
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»	Увеличить штат сотрудников Нужно больше специалистов, в том числе молодых (6) Сделать больше секций, кружков для мальчиков (6) Побольше детских мероприятий, дискотек Рекламировать мероприятия и праздники, которые будут проходить (3) Выкладывать информацию о наборах в кружки в группе в ВК Очень трудно находить информацию о праздниках, ведь её часто не выставляют в группах. Иногда бывает развешивают на столбы, но всё же в телефоне находить информацию удобнее Проводить больше мероприятий (3) Побольше развивающих занятий для детей-дошкольников Это бывший спорт клуб, поэтому оценивать его как ДК сложно, не всегда хватает сидячих мест (4) Открыть новый дом культуры (54)

	Нужен капитальный ремонт в данном учреждений (4) Неуютно Не хватает кабинетов для занятий и хорошего оборудования Новая музыкальная аппаратура Приобрести новое звуковое оборудование (3) Костюмы допотопные. Хочется более современных. Хотя бы чисто на конкурсные мероприятия В поселке нет кинотеатра. Может попытаемся возродить его в ДК? (2) Плохой в Wi-fi, нет комфортного помещения для Wi-fi (3) Поставить видеонаблюдение Поставить терминал для оплаты картой (3) Фильтровать воду, она не всегда нормальная, бывает с разными вкусами (это не очень приятно), поставить кулер, и чтобы были пластиковые стаканы для питья (3) Вешать полотенца в туалет, класть туда бумагу (2) Установка санитарно-гигиенического помещения (3)

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Лесосибирска:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- следует уделить внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской
1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст*(сколько полных лет)***:**

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

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

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) *(да/нет)*
9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения *(да/нет)*
9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения *(да/нет)*

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *(да/нет)*

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *(да/нет)*

9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) *(да/нет)*

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

10.1. да

10.2. нет *(переход к вопросу 12)*

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

11.1. да, удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

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

12.1. да, удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

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

13.1. да, удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

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

14.1. да

14.2. нет *(переход к вопросу 16)*

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

15.1. да, удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

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

16.1. да

16.2. скорее да, чем нет

16.3. скорее нет, чем да

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

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

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

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

_____

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

_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»					
2.	муж	216					
	жен	449					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		232	298	111	24		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	509					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	502					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	469					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	460					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на ее получение (по телефону на офици

					наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		альном сайте учрежде ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	644	636	554	619	643	630
	среднее	621					
7.	Имееют (или представитель) установленную группу инвалидности	229					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	216					
8.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	645					
9.	Удовлетворен ность доброжелательно стью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	646					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	508					

	культуры	
	Удовлетворены	500
11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	644
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	640
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	645

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»					
2.	муж	51					
	жен	72					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		57	57	63	7		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	123					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	123					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	170					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	170					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учрежде

					туалетной бумаги и пр.)		ния, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	179	181	170	184	183	183
	среднее	180					
7.	Имееют (или представитель) установленную группу инвалидности	42					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	41					
8.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	184					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	184					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	159					
	Удовлетворены	159					

11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	183
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	184
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	183

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»					
2.	муж	173					
	жен	331					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		168	216	87	33		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	409					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	405					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	398					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	394					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учрежде

					туалетной бумаги и пр.)		ния, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	453	483	463	490	484	486
	среднее	477					
7.	Имееют (или представитель) установленную группу инвалидности	64					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	63					
8.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	501					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	501					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	430					
	Удовлетворены	429					

11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	502
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	497
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	496

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»					
2.	муж	140					
	жен	360					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		363	93	37	7		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	431					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	430					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	395					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	394					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте

					воды, туалетной бумаги и пр.)		учреждения, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	487	482	433	485	484	489
	среднее	477					
7.	Имееют (или представитель) установленную группу инвалидности	66					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	66					
8.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	498					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	497					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	453					
	Удовлетворены	452					

11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	498
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	496
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	496

1.	Учреждение культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»					
2.	муж	162					
	жен	297					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		281	78	86	14		
4.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	356					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	352					
5.	Пользовались официальным сайтом организации	278					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	272					
6.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла,	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте

					воды, туалетной бумаги и пр.)		учреждения, при личном посещении и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	413	431	417	359	400	429
	среднее	408					
7.	Имееют (или представитель) установленную группу инвалидности	137					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	134					
8.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	457					
9.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	458					
10.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	282					
	Удовлетворены	282					

11.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	455
12.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	457
13.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	457

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

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

Перечень информации	МБУК «Централизованная библиотечная система»		МБУК «Городской драматический театр «Поиск»		МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»		МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»		МБУК «Стрелковский Дом культуры»	
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+-	+-	+	+	+-	+-	+	+	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об	-	-	+-	+-	+-	+-	-	-	-	-

учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей										
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+-	+-	+-	+-	+	+	+	+	+-	+-
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
6. Режим, график работы организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-
8. Перечень оказываемых платных	+	+	-	-	+	+	+	+	-	-

услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*										
1	8	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	-	X	-	X	-	X	-	**X**	-
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-	X	-	X	-	X	-	**X**	-
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+	+	+	+-	+-	+	+	-	-
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

видов деятельности)*										
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	X	+-	X	-	X	+	X	+-	X	-
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
Всего	**7 (9)**	**7,5 (12)**	**7 (9)**	**7 (12)**	**7,5 (9)**	**8,5 (12)**	**7 (9)**	**7,5 (12)**	**2,5 (9)**	**2,5 (12)**

Условные обозначения:

+; +-; - - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

В скобках указано максимально возможное количество материалов/единиц информации **И**$_{норм}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности.

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		МБУК «Централизованная библиотечная система»	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	МБУК «Стрелковский Дом культуры»
1.	телефона	+	+	+	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+	+	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+			+	+
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	+ пустой			+	
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы	+				

	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
6.	иного дистанционного способа взаимодействия		+ вход через социальные сети + bus.gov	+ вход через социальные сети + отывы и предложения	+ вход через социальные сети + мобильная версия	+ вход через социальные сети

Расчет показателей Критерия 1.

Учреждения культуры	$И_{стенд}$	$И_{норм-стенд}$	$И_{сайт}$	$И_{норм-сайт}$	**$П_{инф}$**	**$С_{дист}$**	**$Т_{дист}$**	$П_{дист}$
МБУК «Централизованная библиотечная система»	7	9	7,5	12	70,13888889	4		100
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	7	9	7	12	68,05555556	4		100
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	7,5	9	8,5	12	77,08333333	4		100
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	7	9	7,5	12	70,13888889	6		100
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	2,5	9	2,5	12	24,30555556	4		100

$Ч_{общ-стенд}$	**$У_{стенд}$**	**$Ч_{общ-сайт}$**	**$У_{сайт}$**	**$П^{откр}_{уд}$**	1.1	1.2	1.3	100	Учреждения культуры
509	502	469	460	98,35288894	21,04166667	30	39,34115557	90,38282224	МБУК «Централизованная библиотечная система»
123	123	170	170	100	20,41666667	30	40	90,41666667	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»
409	405	398	394	99,00848988	23,125	30	39,60339595	92,72839595	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»
431	430	395	394	99,75740844	21,04166667	30	39,90296338	90,94463004	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»
356	352	278	272	98,35906556	7,291666667	30	39,34362622	76,63529289	МБУК «Стрелковский Дом культуры»

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		МБУК «Централизованная библиотечная система»	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	МБУК «Стрелковский Дом культуры»
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	**644**	**179**	**453**	**487**	**413**
2	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	**636**	**181**	**483**	**482**	**431**
3	наличие и доступность питьевой воды	**554**	**170**	**463**	**433**	**417**
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	**619**	**184**	**490**	**485**	**359**
5	санитарное состояние помещений организации	**643**	**183**	**484**	**484**	**400**
6	доступность записи на получение услуги	**630**	**183**	**486**	**489**	**429**
	по телефону	+	+	+	+	
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+		+	+	
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг					
	при личном посещении	+	+	+	+	+

Расчет показателей Критерия 2.

Учреждения культуры	$С_{дист}$	$Т_{комф}$	$П_{комф.усл}$	$У^{комф}$	$Ч_{общ}$	$П^{комф}_{уд}$	2.1	2.2	$К^2$
МБУК «Централизованная библиотечная система»	6		100	621	665	93,38346	50	46,69173	96,69173
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	6		100	180	184	97,82609	50	48,91304	98,91304
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	6		100	477	504	94,64286	50	47,32143	97,32143
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	6		100	477	500	95,4	50	47,7	97,7
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	6		100	408	459	88,88889	50	44,44444	94,44444

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	МБУК «Централизованная библиотечная система»	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	МБУК «Стрелковский Дом культуры»
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	+	+	+	-
	наличие кнопки вызова	+	+	-	-	-
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	-	-	-	-	-
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	+	+	+	+
	наличие сменных кресел-колясок	-	-	-	-	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	+	-	-	+	-
3.2. Обеспече	дублирование для инвалидов по слуху	+	-	-	+	-

ние в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	и зрению звуковой и зрительной информации					
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	-	-	-	-	-
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-	-	-	-	-
	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+	+	+	+
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению	+	+	-	+	+

	инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории					
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+	-	+	+	+
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

Расчеты по Критерию 3

Учреждения культуры	$С^{орг}_{дост}$	$Т^{орг_д}_{ост}$	$П^{орг}_{дост}$	$С^{услуг}_{дост}$	$Т^{услуг}_{дост}$	$П^{услуг}_{дост}$
МБУК «Централизованная библиотечная система»	4	20	80	4	20	80
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	3	20	60	2	20	40
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	2	20	40	2	20	40
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	2	20	40	4	20	80
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	1	20	20	4	20	80

$У_{дост}$	$Ч_{инв}$	$П^{дост}_{уд}$	3.1.	3.2.	3.3.	$К^{З}$	Учреждения культуры
216	229	94,32314	0	32	28,29694	60,30	МБУК «Централизованная библиотечная система»
41	42	97,61905	18	16	29,28571	63,28571	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»
63	64	98,4375	12	16	29,53125	57,53125	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»
66	66	100	12	32	30	74	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»
134	137	97,81022	6	32	29,34307	67,34307	МБУК «Стрелковский Дом культуры»

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

Учреждения культуры	$Ч_{общ}$	$У_{перв.конт.усл}$	$П^{перв.конт.усл}_{уд}$	$У_{непоср.оказ.усл}$	$П^{непоср.\ оказ.усл}_{уд}$
МБУК «Централизованная библиотечная система»	665	645	96,99248	646	97,14286
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	184	184	100	184	100
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	504	501	99,40476	501	99,40476
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	500	498	99,6	497	99,4
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	459	457	99,56427	458	99,78214

$Ч_{общ-дист}$	$У_{усл.дист}$	$П^{усл\ дист}_{уд}$	4.1	4.2	4.3	$К^4$	Учреждения культуры
508	500	98,4252	38,79699	38,85714	19,68504	97,33917	МБУК «Централизованная библиотечная система»
159	159	100	40	40	20	100	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»
430	429	99,76744	39,7619	39,7619	19,95349	99,4773	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»
453	452	99,77925	39,84	39,76	19,95585	99,55585	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»
282	282	100	39,82571	39,91285	20	99,73856	МБУК «Стрелковский Дом культуры»

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Учреждения культуры	$Ч_{общ}$	$У_{реком}$	$П_{реком}$	$У^{орг.усл}$	$П^{орг.усл}_{уд}$
МБУК «Централизованная библиотечная система»	665	644	96,84211	640	96,2406
МБУК «Городской драматический театр «Поиск»	184	183	99,45652	184	100
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	504	502	99,60317	497	98,61111
МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	500	498	99,6	496	99,2
МБУК «Стрелковский Дом культуры»	459	455	99,12854	457	99,56427

$У_{уд}$	$П_{уд}$	5.1	5.2	5.3	$К^5$	Учреждения культуры
645	96,99248	29,05263	19,24812	48,49624	96,79699	МБУК «Централизованная библиотечная система»
183	99,45652	29,83696	20	49,72826	99,56522	МБУК «Городской драматический театр «Поиск»
496	98,4127	29,88095	19,72222	49,20635	98,80952	МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»
496	99,2	29,88	19,84	49,6	99,32	МБУК «Централизованная клубная система города Лесосибирска»
457	99,56427	29,73856	19,91285	49,78214	99,43355	МБУК «Стрелковский Дом культуры»

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Методист отдела научно-методического сопровождения