

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И  
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

**ОТЧЕТ**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**  
**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**  
**КУЛЬТУРЫ ОСТАШКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**  
**ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Директор ООО «Тверской центр  
социологических и маркетинговых  
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2019

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор \_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук \_\_\_\_\_ Э.М. Вишнякова

К. соц.н., доцент \_\_\_\_\_ А.В. Вайсбург

К. филос. наук \_\_\_\_\_ О.Ю. Верпатова

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	14
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	14
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	18
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	21
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	25
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	29
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	33
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	41
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	42
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	43
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	45
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	48
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	57
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	59

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания организациями культуры являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 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» (ч. 2 ст. 12).
2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. Методика 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 30.10.2018 № 675н).
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Независимая оценка организаций культуры проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 марта 2018 года).

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в	100 баллов	30%	30 баллов

	информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования	100 баллов	50%	50 баллов

	услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети	100 баллов	40%	40 баллов

	"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи	100 баллов	20%	20 баллов



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

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

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

**Цель исследования** - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

### **Задачи исследования:**

- провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- изучить комфортность условий предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Объектом исследования** явились муниципальные учреждения культуры Осташковского городского округа Тверской области.

**Предмет исследования** – качество условий оказания услуг организациями культуры.

**Тип исследования:** исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

### **Методы сбора информации:**

- анкетирование получателей услуг (анкета получателей услуг - приложение 2),
- анкетирование руководителей организаций культуры (анкета руководителей - приложение 3),
- контент-анализ сайтов организаций культуры (бланк контент-анализа – приложение 4).

**Методика проведения:** при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Осташковского городского округа Тверской области был использован комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом Осташковского городского округа с использованием различных методов. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методами контент-анализа

сайтов, анкетирования руководителей организаций культуры и получателей услуг. Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе опроса руководителей организаций культуры. Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе анкетирования руководителей организаций культуры и при помощи опроса получателей услуг. Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов опроса и анкетирования получателей услуг, в том числе инвалидов. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса получателей услуг.

На основании 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 организацией-оператором собиралась информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, анкет руководителей организаций культуры, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг и сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

**Объем, тип и география выборки.** Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы сайты 4 организаций культуры. Анкетирование руководителей организаций культуры также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие 4 руководителя. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей

услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.<sup>1</sup> Анкетирование потребителей услуг проводилось в 4 организациях культуры Осташковского городского округа Тверской области:

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Художественная галерея»;
2. Муниципальное учреждение культуры «Осташковская централизованная библиотечная система»;
3. Муниципальное бюджетное культурно-досуговое учреждение Дворец Культуры «Юбилейный»
4. Муниципальное автономное учреждение «Районный Дом культуры».

Всего было опрошено 2466 получателей услуг организаций культуры, из них 474 получателей услуг-инвалидов.

**Обработка и анализ результатов исследования** осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

---

<sup>1</sup> Методика 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 30.10.2018 № 675н)

3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества оказания услуг организациями культуры;
6. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
7. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

# ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

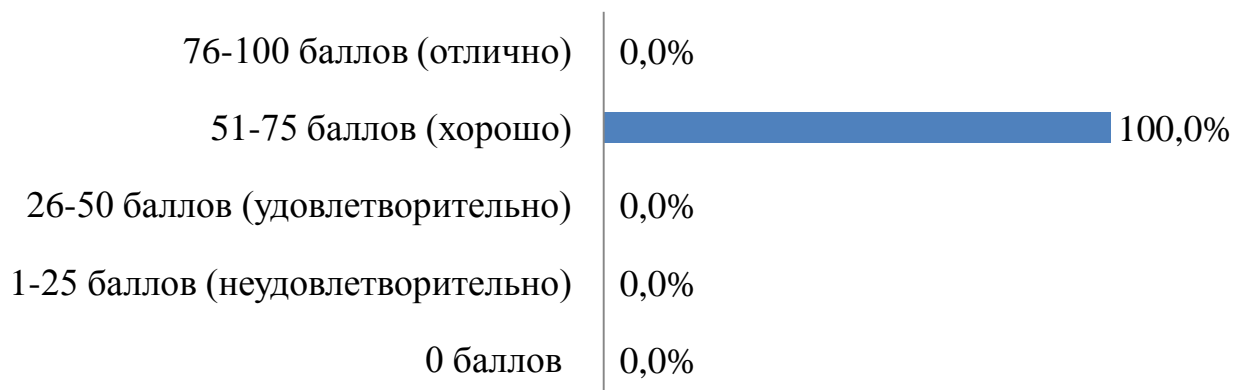
Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является *«Открытость и доступность информации об организации культуры»*. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг, опрос руководителей и контент-анализ сайтов организаций культуры. Данный критерий раскрывается через три показателя.

*1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".*

При оценке соответствия информации о деятельности организации на стендах и официальном сайте все учреждения, подвергавшиеся независимой оценке (100%) получили 51-75 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	4	100,0%
76-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами**



*1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).*

Согласно данным исследования, применяют 3 способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайте организаций культуры (76-100 баллов) половина (50%) учреждений. К этим организациям относятся МКУ «Художественная галерея» и МБКДУ ДК «Юбилейный». В МУК «Осташковская ЦБС» и МАУ «Районный Дом культуры» используются менее 3 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг (51-75 балла из 100).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	2	50,0%
76-100 баллов (отлично)	2	50,0%
Итого	4	100,0%

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



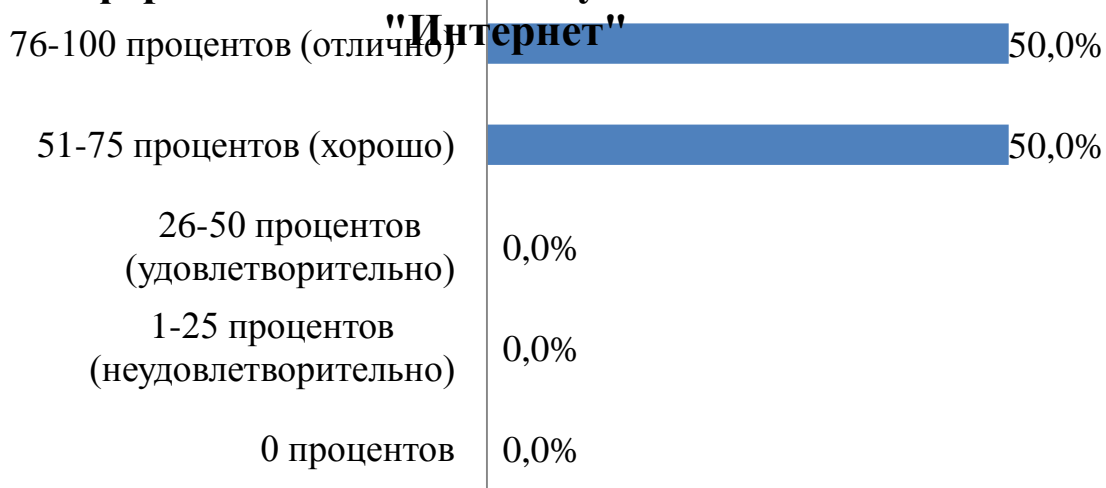
*1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Получатели услуг МУК «Осташковская ЦБС» и МБКДУ ДК «Юбилейный» оценили информацию на стендах и сайтах организаций культуры на «хорошо». Получатели услуг МКУ «Художественная галерея» и МАУ «Районный Дом культуры» (76-100%) практически полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах данных организаций культуры.



доля удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	2	50,0%
76-100 процентов (отлично)	2	50,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети**



## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг, стал критерий *«Комфортность условий предоставления услуг»*. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения получателей услуг.

*2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).*

Все исследуемые учреждения достаточно оснащены перечисленными комфортными условиями для оказания услуг (76-100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

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

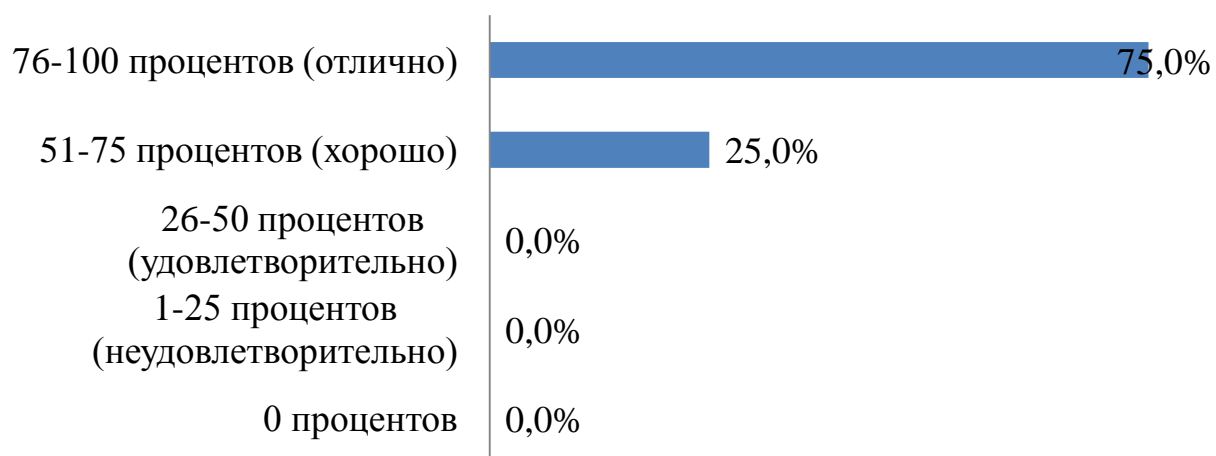
76-100 баллов (отлично)	100,0%
51-75 баллов (хорошо)	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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

Большинство организаций (75% учреждений) характеризуются достаточно высоким уровнем удовлетворенности потребителей комфортностью условий оказания услуг (76-100%). Удовлетворены данным показателем от 51 до 75% получателей услуг в МБКДУ ДК «Юбилейный».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	1	25,0%
76-100 процентов (отлично)	3	75,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 2.3. Доля получателей услуг,  
удовлетворенных комфортностью условий  
предоставления услуг**



### 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий *«Доступность услуг для инвалидов»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг-инвалидов и руководителей организаций.

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

В половине организаций культуры (50%) нет никаких из перечисленных условий (0 баллов) для оборудования территории и помещений с учетом потребностей инвалидов. К числу данных учреждений относятся МУК «Осташковская ЦБС» и МАУ «Районный Дом культуры». Лишь в МКУ «Художественная галерея» (20 баллов из 100 возможных) и МБКДУ ДК «Юбилейный» (60 баллов из 100 возможных) существуют какие-то из перечисленных условий.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	2	50,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	1	25,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	1	25,0%
76-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	4	100,0%

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



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

Половина оцениваемых организаций (50%) (МКУ «Художественная галерея» и МУК «Осташковская ЦБС») обеспечены условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими на «удовлетворительно» (26-50 баллов). В МБКДУ ДК «Юбилейный» данные условия отсутствуют полностью (0 баллов). В МАУ «Районный Дом

культуры» обеспечено лишь одно из условий доступности услуг для инвалидов (1-25 баллов).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	1	25,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	1	25,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	2	50,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	4	100,0%

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

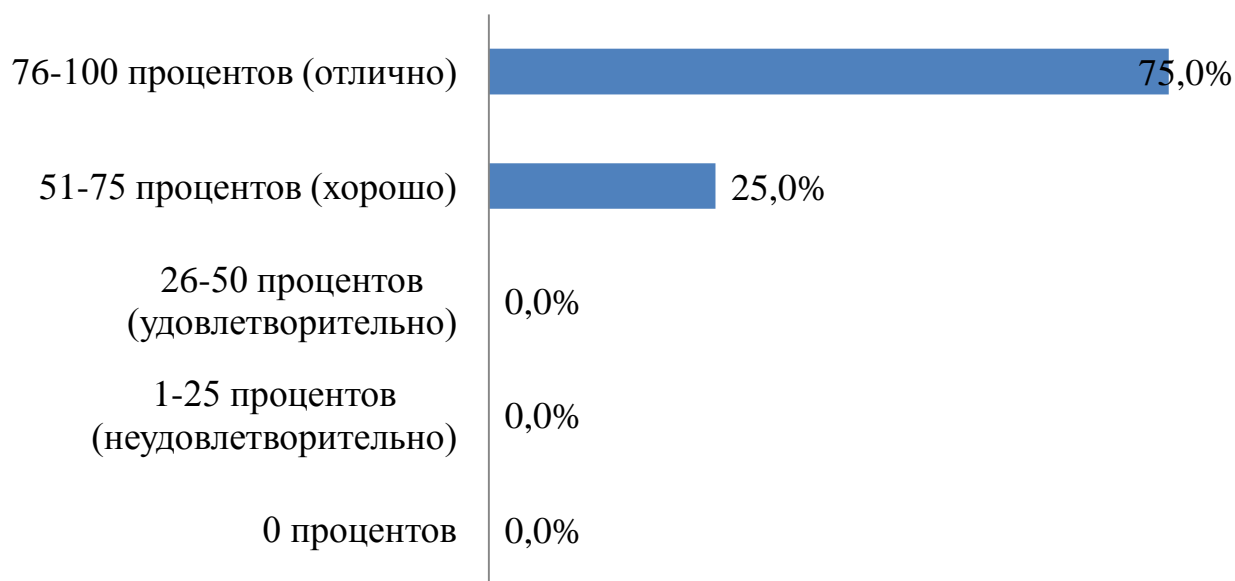


*3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).*

Во всех проанализированных организациях имеются получатели услуг – инвалиды. МУК «Осташковская ЦБС» имеет самый низкий уровень удовлетворенности доступностью услуг среди инвалидов (60% из 100 возможных). 76-100% опрошенных получателей услуг-инвалидов МКУ «Художественная галерея», МБКДУ ДК «Юбилейный» и МАУ «Районный Дом культуры» достаточно высоко оценили свою удовлетворенность доступностью услуг.

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	количество организаций (имеющих получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	1	25,0%
76-100 процентов (отлично)	3	75,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**





#### 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий *«Доброжелательность, вежливость работников организации»*, представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

*4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Во всех обследованных организациях выявлена достаточно высокая степень удовлетворенности получателей услуг (76-100% респондентов) вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

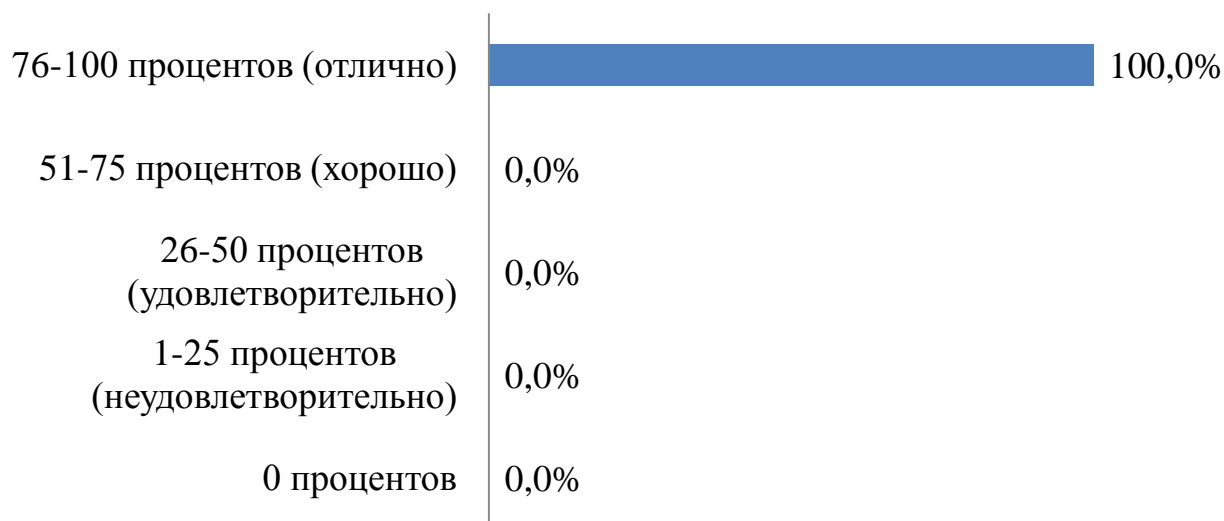
76-100 процентов (отлично)	100,0%
51-75 процентов (хорошо)	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0,0%
0 процентов	0,0%

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

Во всех оцениваемых организациях культуры достаточно высокая степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (76-100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**



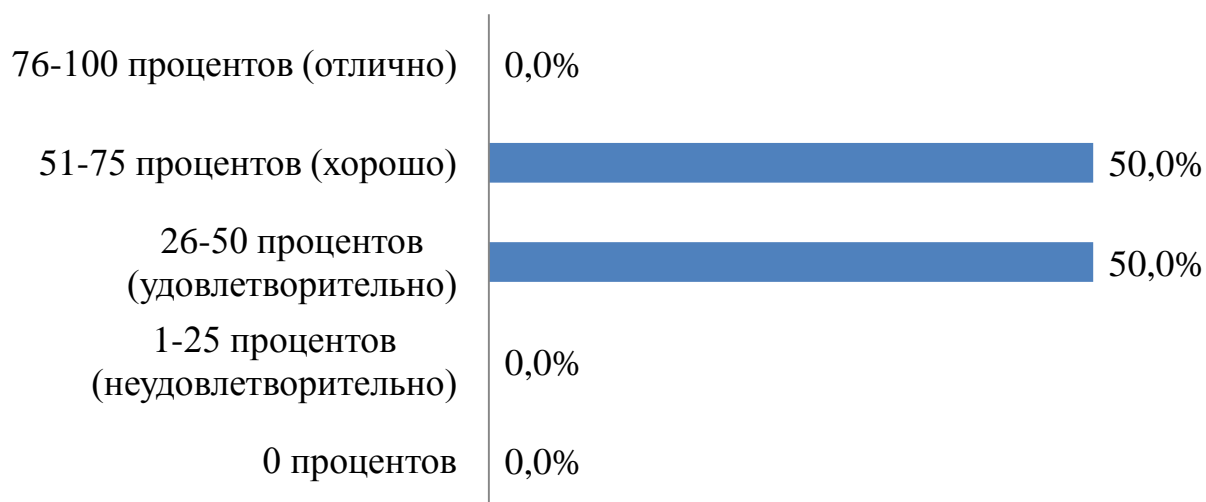
*4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

В меньшей степени проявляется удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников получателей услуг МКУ «Художественная галерея» и МУК «Осташковская ЦБС» ниже среднего (26-50 процентов). Доля удовлетворенных респондентов в МБКДУ ДК «Юбилейный» и МАУ «Районный Дом культуры» от 51 до 71%.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
---	------------------------	----------

0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	2	50,0%
51-75 процентов (хорошо)	2	50,0%
76-100 процентов (отлично)	0	0,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**



**5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий «Удовлетворенность условиями»

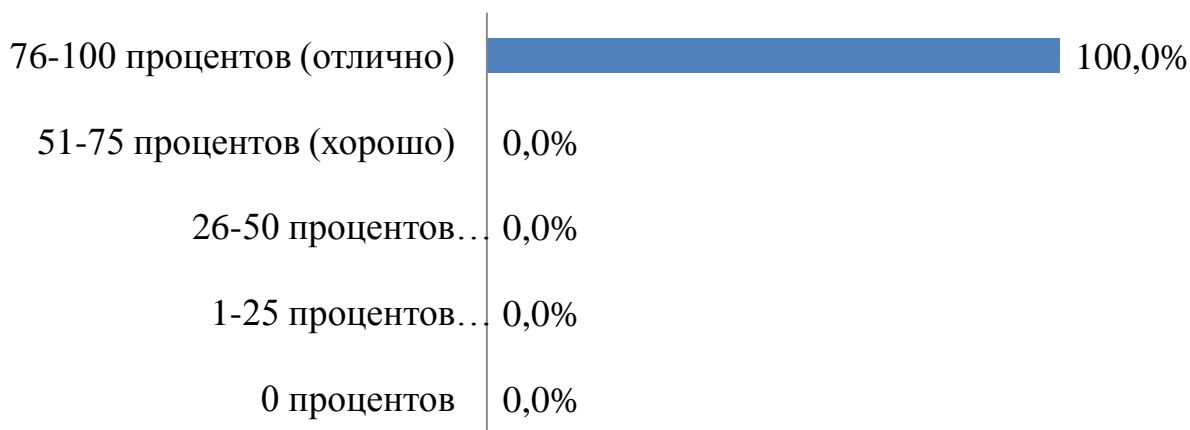
**оказания услуг»,** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

*5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Во всех учреждениях достаточно высокая доля получателей услуг (76-100% респондентов), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым**

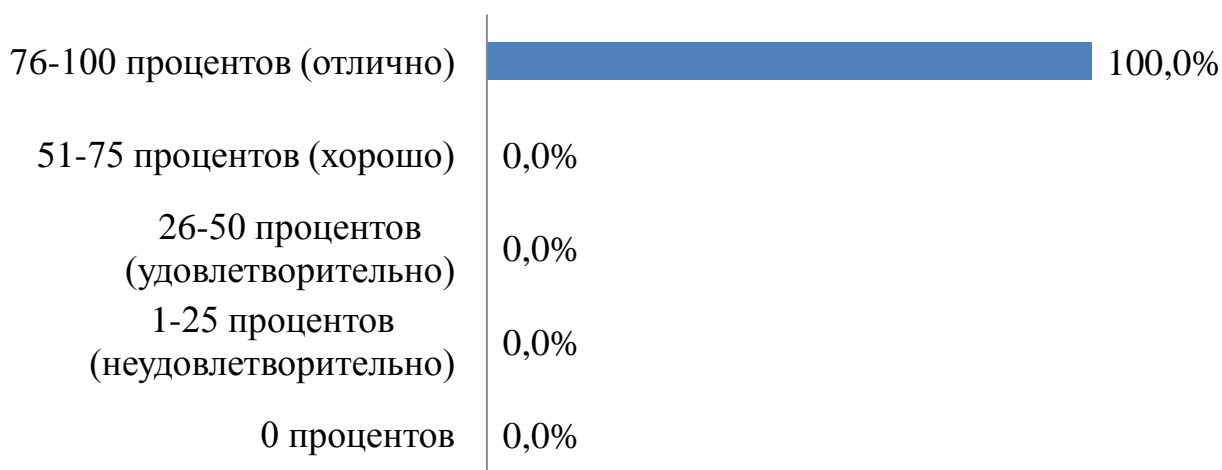


*5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Удобством графика работы организации во всех учреждениях удовлетворены от 76 до 100% опрошенных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации**



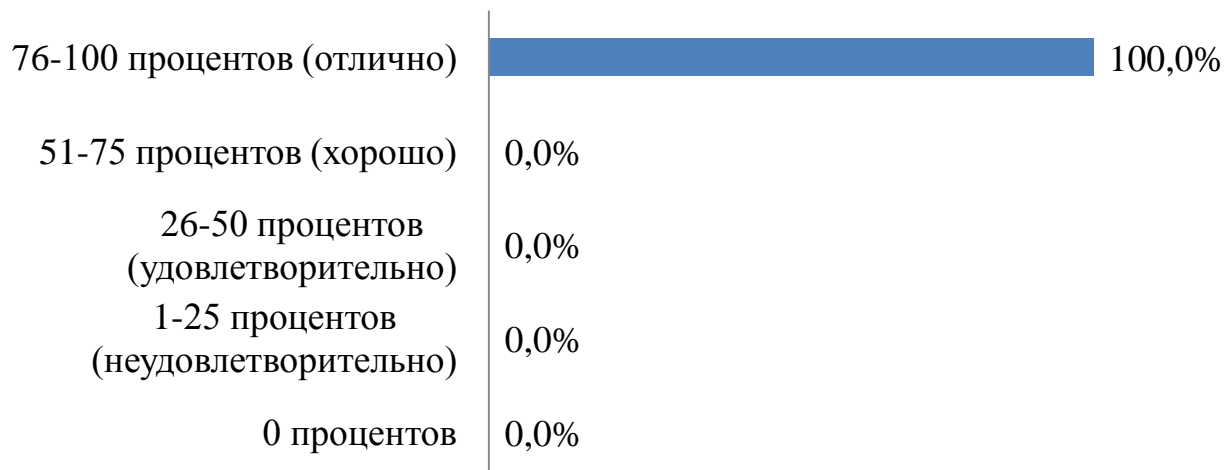
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей).

Условиями оказания услуг в организации в целом, во всех учреждениях, получатели удовлетворены в достаточной мере (от 76 до 100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%

26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

**Показатель 5.3. Доля получателей услуг,  
удовлетворенных в целом условиями оказания  
услуг в организации**



## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг.

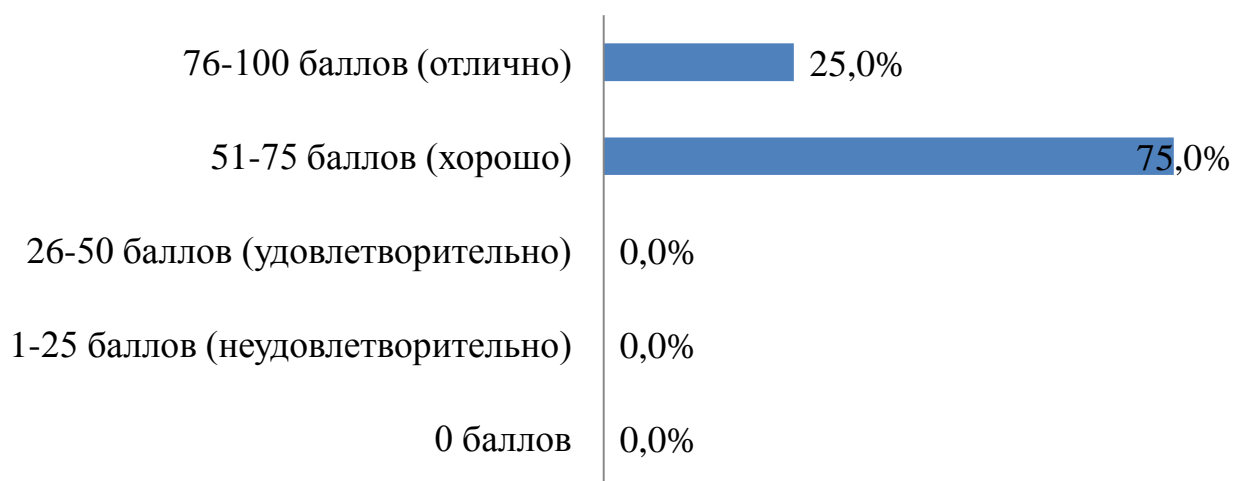
### **Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Открытость и доступность информации об организации трех из четырех исследуемых учреждений культуры (75%) оценена на «хорошо» (51-75 баллов). Лишь информация об организации МКУ «Художественная галерея» открыта и доступна для получателей услуг на «отлично» (76-100 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	3	75,0%
76-100 баллов (отлично)	1	25,0%
Итого	4	100,0%



## 1 критерий - ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

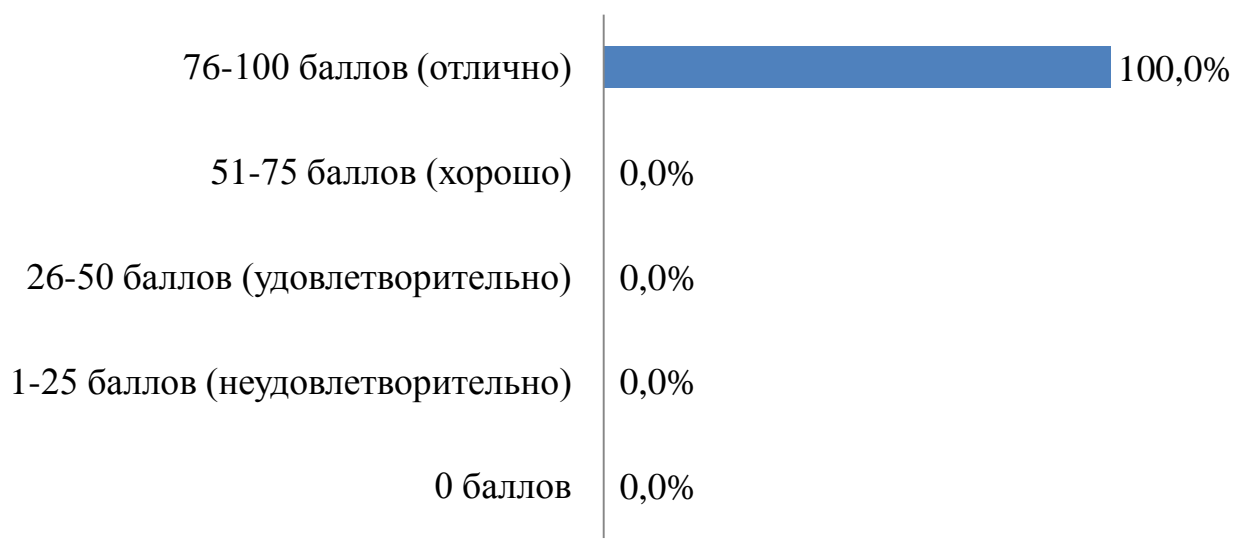


### Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

Все учреждения по результатам независимой оценки оказались достаточно комфортными (76-100 баллов) в части условий для предоставления услуг.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

## 2 критерий - КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

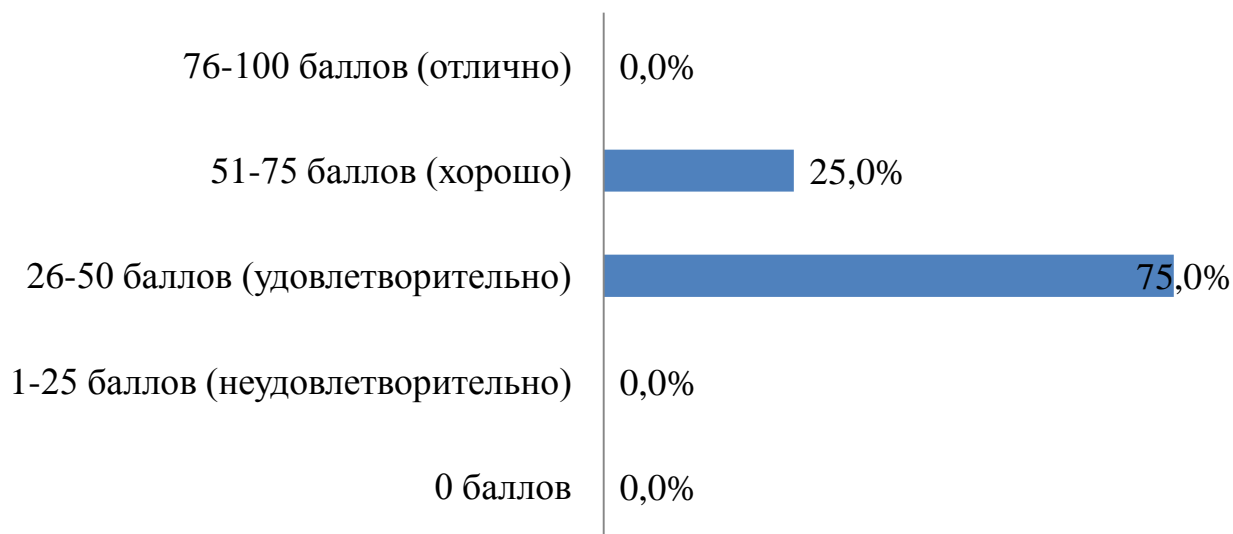


### Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»

Большинство учреждений (75%) в части доступности услуг для инвалидов оценены на «удовлетворительно» (26-50 баллов из 100 возможных). Лучшая ситуация наблюдается в МКУ «Художественная галерея» (51-75 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	3	75,0%
51-75 баллов (хорошо)	1	25,0%
76-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	4	100,0%

### 3 критерий - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



### Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Во всех исследуемых организациях культуры получатели услуг практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации (76-100 баллов). Самую высокую оценку за данный критерий в МАУ «Районный Дом культуры».

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	4	100,0%
Итого	4	100,0%

#### **4 критерий - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

76-100 баллов (отлично)		100,0%
51-75 баллов (хорошо)		0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)		0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

#### **Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Во всех оцениваемых организациях достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг условиями оказания услуг (76-100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	4	100,0%
<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

#### **5 критерий - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

76-100 баллов (отлично)		100,0%
51-75 баллов (хорошо)		0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)		0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

При *сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры* были получены следующие результаты. Оценки выше средней (51-100 баллов) получили все оцениваемые организации по критериям «открытость и доступность информации об организации культуры», «комфортность условий оказания услуг» «доброжелательность, вежливость работников организации культуры», «удовлетворенность условиями оказания услуг». «Доступность услуг для инвалидов» в трех исследуемых организациях (МУК «Осташковская ЦБС», МБКДУ ДК «Юбилейный» и МАУ «Районный Дом культуры») оценена получателями услуг как «ниже средней» (0-50 баллов из 100 возможных). Лишь в МКУ «Художественная галерея» данный показатель находится на нижней границе оценки «выше средней».

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-50 баллов)	оценки выше средней (51-100 баллов)	Итого
1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	<b>75,0%</b>	25,0%	100,0%
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%

### Сравнительный анализ критериев оценки качества условий осуществления оказания услуг организациями культуры



#### *Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий оказания услуг*

Половина учреждений (50%) по результатам проведения независимой оценки получили оценку «отлично» (76-100 баллов). К этим учреждениям относятся МКУ «Художественная галерея» и МАУ «Районный Дом культуры» (82,5 и 78,5 балла соответственно). Оценка «хорошо» (73,4 и 74,8 соответственно) была выставлена МУК «Осташковская ЦБС» и МБКДУ ДК «Юбилейный».

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	2	50,0%
76-100 баллов (отлично)	2	50,0%

Итого	4	100,0%
-------	---	--------

**Итоговые баллы по 5 показателям независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры**



**ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

название ОО	1.1	1.2	1.3	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"	2.1	2.3	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3.1	3.2	3.3	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.1	4.2	4.3	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников"	5.1	5.2	5.3	5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	итоговые оценки
МКУ «Художественная галерея»	70,0	90,0	82,1	<b>80,8</b>	100,0	98,0	<b>99,0</b>	20,0	40,0	95,6	<b>50,7</b>	98,2	98,5	25,5	<b>83,8</b>	98,3	98,3	98,5	<b>98,4</b>	<b>82,5</b>
МУК «Осташковская ЦБС»	60,0	60,0	57,7	<b>59,1</b>	80,0	96,7	<b>88,4</b>	0,0	40,0	60,0	<b>34,0</b>	95,6	98,9	47,3	<b>87,2</b>	98,9	96,6	98,9	<b>98,4</b>	<b>73,4</b>
МБКДУ ДК «Юбилейный»	60,0	90,0	70,4	<b>73,2</b>	100,0	70,7	<b>85,4</b>	60,0	0,0	92,0	<b>45,6</b>	88,2	89,2	53,7	<b>81,7</b>	87,4	88,0	88,4	<b>88,0</b>	<b>74,8</b>
МАУ «Районный Дом культуры»	55,0	75,0	78,6	<b>70,4</b>	100,0	89,4	<b>94,7</b>	0,0	20,0	96,4	<b>36,9</b>	97,2	98,7	74,6	<b>93,3</b>	97,3	96,5	97,2	<b>97,1</b>	<b>78,5</b>



## ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении  
которой проведена независимая оценка<sup>2</sup>**

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	МКУ «Художественная галерея»	83
2	МУК «Осташковская ЦБС»	73
3	МБКДУ ДК «Юбилейный»	75
4	МАУ «Районный Дом культуры»	79

**Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном  
образовании<sup>3</sup>**

Название субъекта / муниципального образования РФ	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
Осташковский городской округ Тверской области	77

<sup>2</sup> Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

<sup>3</sup> Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

	<b>Название организации культуры</b>	<b>значение показателя (баллы, мах 100 баллов)</b>
1	<b>МКУ «Художественная галерея»</b>	<b>83</b>
2	<b>МАУ «Районный Дом культуры»</b>	<b>79</b>
3	<b>МБКДУ ДК «Юбилейный»</b>	<b>75</b>
4	<b>МУК «Осташковская ЦБС»</b>	<b>73</b>

## **ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

*На основании сводных результатов проведенной независимой оценки* можно дать следующие рекомендации:

1. Всем исследуемым организациям культуры в соответствии с показателем 1.1. довести «объем информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержание и порядок (форму), до требований, установленным нормативными и правовыми актами».

2. МУК «Осташковская ЦБС» доработать сайт учреждения согласно показателю 1.2. наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)».

3. Во всех организациях показателю 1.3. повысить уровень удовлетворенности среди получателей услуг, «открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайте» путем доработки данного показателя согласно нормативным и правовым актам.

4. В МБКДУ ДК «Юбилейный» в соответствии с показателем 2.3. увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий оказания услуг».

5. Всем исследуемым учреждениям обеспечить более полноценное соответствие организаций условиям показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».

6. Всем организациям, подвергнутых независимой оценке, обеспечить в соответствии с показателем 3.2 «условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому».

7. В МУК «Осташковская ЦБС» повысить уровень «удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов» согласно показателю 3.3.

8. Всем исследуемым организациям культуры в соответствии с показателем 4.3. увеличить долю «получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг.

***В результате опроса получателей услуг были высказаны следующие пожелания*** по усовершенствованию качества условий оказания услуг организациями культуры Осташковского городского округа Тверской области:

1. МКУ «Художественная галерея» - организовать обслуживание туристических групп, размещать информацию о проводимых выставках и мероприятиях на территории города (на афишах, в газетах, в сети «Интернет», а также на радио.

2. МУК «Осташковская ЦБС» - компьютеризировать библиотеку и улучшить материально-техническую базу, пополнить книжный фонд.

3. МБКДУ ДК «Юбилейный» - отремонтировать все здание, в том числе входную группу и гардероб, а также систему отопления в зрительном зале, а хору ветеранов обеспечить транспорт для доставки по селам, для инвалидов-колясочников организовать возможность доступа в туалет (отсутствует поручень), организовывать рок-концерты, дискотеки для молодежи, дискотеки «кому за 30» и «кому за 45», «дискотеки 80-90х» и т.д., организовать вечера досуга для людей среднего возраста и пожилых людей, ветеранов, инвалидов (в том числе танцы, пение и бильярд), организовать семейные вечера, конкурсы, повысить заработную плату работникам, обеспечить доступ к питьевой воде (установить в фойе кулер и аппарат с кофе), улучшить информирование о мероприятиях (реклама) и предоставляемых услугах, в том числе и на стендах, открыть буфет (для родителей и детей), организовать зону отдыха для ожидающих (стулья, скамейки, телевизор), приглашать больше популярных, современных артистов и коллективов

(например «Русь поющая», актеров Московских театров и балета), увеличить число бесплатных мероприятий, снизить цены на билеты.

4. МАУ «Районный Дом культуры» увеличить финансирование, произвести ремонт здания и всех помещений в нем (в том числе капитальный ремонт кровли, входной группы и косметический ремонт в кабинетах), обустроить автостоянку для посетителей, закупить новое оборудование, организовать тренажерный зал, организовать доставку посетителей на мероприятия.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

Приложение

**Единый порядок 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**

1. Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

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

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

где:

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

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



б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»<sup>4</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) ( $P_{\text{ожид}}$ ) определяется: в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>5</sup>, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  $\frac{1}{2}$  срока – 100 баллов);

$U_{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

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

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

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

где:

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

<sup>4</sup> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

<sup>5</sup> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

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

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

$$\Pi^{\text{услуг дост}} = T^{\text{услуг дост}} \times C^{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

$$\Pi^{\text{оказ.услуг уд}} = \left( \frac{U^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

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

$$\Pi^{\text{вежл.дист уд}} = \left( \frac{U^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

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

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

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

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

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>6</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<sup>6</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,<sup>3</sup> в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

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

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации<sup>7</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{ou}$  – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^o = \sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

<sup>7</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .

$S^o$  – показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

$V$  – количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»<sup>8</sup>) рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

$S^u$  – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$Q_u$  – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

где

$S^r$  – показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

$R$  – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»<sup>9</sup>) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

<sup>8</sup> Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

<sup>9</sup> Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта \_\_\_\_\_

Полное название организации культуры \_\_\_\_\_

---

**Инструкция:** Обведите кружком подходящий вариант ответа.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 0. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. Да 0. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 0. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию

(работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)

1. Да 0. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)

1. Да 0. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 0. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 0. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?

1. Да 0. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 0. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

16. Ваш пол

1. Мужской                      2. Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит социологическое исследование с целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Просим Вас ответить по каждому аспекту о состоянии дел в Вашей организации на основании результатов материалов самообследования. Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

**1.1. Какие из перечисленных материалов о деятельности организации культуры, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации?**

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
4. 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
5. Режим, график работы организации культуры
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
7. 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)\*
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

**2.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг:**

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. доступность питьевой воды;



4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
5. санитарное состояние помещений организации;
6. возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

**3.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:**

1. оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
4. сменных кресел-колясок;
5. специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:**

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

Полное название организации \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
*Подпись, печать      расшифровка подписи*

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

## Бланк контент-анализа сайтов организаций культуры

Критерий	Наименование показателя	Параметры показателя оценки
	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
		2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
		3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
		4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
		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)*
		9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
		10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
		11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
		12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*
		13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению

		недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1) абонентского номера телефона;
		2) адрес 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»;
		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.