

**АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

### **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. НЕФТЕКАМСК РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**в рамках исполнения муниципального контракта  
№ 22 от 29 июля 2019 г.**

**ЗАКАЗЧИК: МКУ «Управление культуры городского округа город Нефтекамск  
Республики Башкортостан»**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО Агентство независимой оценки качества образования  
«Открытая школа»**

**г. Уфа 2019 г.**



# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА НА ТЕМУ:

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА Г. НЕФТЕКАМСК РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

в рамках исполнения муниципального контракта  
№ 22 от 29 июля 2019 г.

Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

Директор, к.ф.-м.н., член  
Евразийской Ассоциации  
оценки качества образования (г. Москва)

 /Абзалимов Р.Р.  
20 сентября 2019 г.



г. Уфа 2019 г.

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Методические характеристики исследования .....   | 4  |
| Раздел I. Общие положения оценки качества условий<br>оказания услуг организациями культуры .....                                       | 5  |
| 1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий<br>оказания услуг организациями культуры .....                               | 5  |
| 2. Порядок оценки показателей характеризующих общие<br>критерии оценки качества условий оказания услуг<br>организациями культуры ..... | 7  |
| 3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии<br>оценки качества условий оказания услуг .....                        | 12 |
| 4. Содержание показателей, характеризующие общие критерии оценки<br>качества условий оказания услуг организациями культуры .....       | 19 |
| Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества<br>условий оказания услуг .....                                     | 25 |
| 1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий<br>оказания услуг организацией культуры .....                                | 25 |
| Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации<br>культуры .....   | 25 |
| Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг .....  | 33 |
| Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов .....  | 37 |
| Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....  | 42 |
| Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг .....   | 46 |
| 2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий<br>оказания услуг по организации культуры .....                                 | 49 |
| 3. Обобщённые результаты оценки качества условий<br>оказания услуг организацией культуры .....   | 50 |
| 4. Итоговые значения результатов оценки качества условий<br>оказания услуг организацией культуры .....                                 | 59 |
| 5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества<br>условий оказания услуг организацией культуры .....                 | 61 |
| Выводы .....   | 67 |
| Заключение .....   | 72 |

## Методические характеристики исследования

**Организация – заказчик:** Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан».

**Организация – исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан.

**Сроки проведения:** 1 августа 2019 г. – 20 сентября 2019 г.

**Характеристика выборки:** получатели услуг Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан.

**Метод сбора информации:** опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов.

**Объём выборки:**

- 612 получателей услуг организации культуры;
- 8 экспертов. Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа» и привлечённые эксперты.

# **РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

## **1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан (далее – МБУ ЦБС, организация культуры) содержит:

1. 5 критериев, включающих 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей услуг организации культуры (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

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

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))».

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

2. 3 критерия, включающих 5 показателей, для экспертного оценивания:

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

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Оценка качества условий оказываемых услуг организацией культуры осуществляется на основании 14 показателей оценки качества объединённых в 5 критериев.

## 2. Порядок оценки показателей качества условий оказания услуг организациями культуры

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

|   |   |
|---|---|
| <p>1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>1.1.1 на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>1.1.2 на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>   | <p>Оценивается экспертом как среднее арифметическое значение объёма информации полученного при оценке стендов по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и при оценке сайта по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, по шкале 0-100 баллов.</p> |
| <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- телефона;</li><li>- электронной почты;</li><li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li><li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).</li></ul> | <p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.</p>  |
| <p>1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>  | <p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.</p>  |

### 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

|   |   |
|---|---|
| <p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li><li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li><li>- доступность питьевой воды;</li></ul> | <p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого комфортного условия, но не более 100 баллов от пяти и выше комфортных условий для предоставления услуг.</p> |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).</li> </ul> |   |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги   | Не установлен.  |
| 2.3. Комфортность условий предоставления услуг.   | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов. |

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

|   |  |
|---|--|
| <p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>  | Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов. |
| <p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> </ul> | Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов. |



|   |  |
|---|--|
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |  |
| 3.3. Доступность услуг для инвалидов.   | Оценивается получателями услуг - инвалидами. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов. |

#### 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

|  |   |
|--|---|
| 4.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию. | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов. |
| 4.2. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.   | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов. |
| 4.3. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.  | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов. |

#### 5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

|  |   |
|--|---|
| 5.1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.    | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов. |
| 5.2. Удобство графика работы организации.                              | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов. |
| 5.3. Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации. | Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов. |

Каждый показатель оценки качества имеет значимость в рамках своего критерия. Итоговое количество баллов по показателям оценки качества и критерию рассчитывается с учётом значимости соответствующих показателей оценки качества. Максимально возможная величина каждого показателя оценки качества и каждого критерия оценки качества составляет 100 баллов. Данные приводятся в табл. 1.

Таблица 1

| Показатель/Критерий   | Значимость показателя   | Баллы показателя (max) | Значение показателя (max) |
|---|---|------------------------|---------------------------|
| Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».   | 0,3   | 100                    | 30                        |
| Показатель 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».   | 0,3   | 100                    | 30                        |
| Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 0,4   | 100                    | 40                        |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».  |   |                        | 100                       |
| Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».   | 0,3   | 100                    | 30                        |
| Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги».<br>Данный показатель для организаций культуры не установлен.<br>При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3. | Для расчётной величины показателя 2.2 применяется значимость показателя 0,4 | 100                    | 40                        |
| Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».  | 0,3   | 100                    | 30                        |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».  |   |                        | 100                       |
| Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».   | 0,3   | 100                    | 30                        |

|  |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|
| Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».   | 0,4 | 100 | 40  |
| Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».   | 0,3 | 100 | 30  |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»  |     |     | 100 |
| Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию». | 0,4 | 100 | 40  |
| Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».   | 0,4 | 100 | 40  |
| Показатель 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».  | 0,2 | 100 | 20  |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».   |     |     | 100 |
| Показатель 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».  | 0,3 | 100 | 30  |
| Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».  | 0,2 | 100 | 20  |
| Показатель 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».   | 0,5 | 100 | 50  |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».  |     |     | 100 |

### 3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, производится по следующим формулам в баллах.

1. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{\text{стенд}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры;

$I_{\text{сайт}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;

$I_{\text{норм-стенд}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стендах в помещении организации культуры установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

б) значение показателя оценки качества 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 неё)» определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества 1.2 принимает значение в 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}}^{\text{откр}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на стендах и на сайте различается, расчёт производится по формуле:

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

где:

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

$Y_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах;

$\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}}^{\text{откр}}).$$

2. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества 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.)», определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества 2.1 принимает значение в 100 баллов;

б) показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3 по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2)$$

где:

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

$P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}}$  - доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3);

в) значение показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг», определяется по формуле:

$$P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

$U_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»:

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

3. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{орг.дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{орг.дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{орг.дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг.дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества 3.1 принимает значение в 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества 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», определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  - 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 3.2 принимает значение в 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов», определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

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

Итого критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}}).$$

4. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

а) значение показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию», определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», определяется по формуле:



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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))», определяется по формуле:

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

где:

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

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}).$$

5. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», определяется по формуле:

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

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации;

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

в) значение показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

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

Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

$S$  - показатель оценки качества организации культуры;

$K^m$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в организации культуры, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K^1 &= (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}}^{\text{уд}}) \\ K^2 &= (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф}}^{\text{уд}}) \\ K^3 &= (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{уд}}) \\ K^4 &= (0,4 \times P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}) \\ K^5 &= (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \end{aligned}$$

где:

$P_{\text{инф}}^n \dots P_{\text{уд}}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в организации культуры, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

#### **4. Содержание показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

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

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации культуры:

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры и её 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, её 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; цены (тарифы) на услуги, 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).

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на сайте организации культуры:

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.

2. Место нахождения организации культуры и её 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 её руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).

5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её 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; цены (тарифы) на услуги, 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, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме 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).

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» включает в себя следующие параметры:

- указанный на сайте организации номер телефона;
- указанный(е) на сайте адрес(а) электронной почты;
- наличие и функционирование 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 неё).

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещениях организации культуры и на сайте организации культуры в сети «Интернет» от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации на общедоступных информационных ресурсах, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» включает в себя следующие параметры:

- 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 организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых комфортностью условий оказания услуг, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» включает в себя следующие параметры:

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» включает в себя следующие параметры:

- 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 сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации);
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов. Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых и неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг - инвалидов.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, готовых и не готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых графиком работы организации культуры, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.



## **РАЗДЕЛ II. РАСЧЁТ КРИТЕРИЕВ И ИТОГОВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры**

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» рассчитывается исходя из отношения количества информации, размещённой на стендах в помещении организации культуры и сайте организации культуры к количеству информации необходимой для размещения на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с нормативными правовыми актами.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на информационных стендах в помещении организации культуры имеются:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры.
3. Сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
4. Структура организации культуры, фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры,
5. Режим, график работы организации культуры.
6. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.
7. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на стендах в организации культуры отражён в аналитической справке 1.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на сайте организации культуры имеются:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры и её филиалов.
3. 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 её руководителя).
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты.
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.
7. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.
8. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.
9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
10. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на сайте организации культуры отражён в аналитической справке 2.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1 приведённой выше:

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

где:

$$I_{\text{стенд}} = 7$$

$$I_{\text{сайт}} = 10$$

$$I_{\text{норм-стенд}} = 9$$

$$I_{\text{норм-сайт}} = 12$$

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{7}{9} + \frac{10}{12} \right) \times 100 = 80,6 = 81.$$

Величина показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$81 \times 0.3 = 24,3 = 24.$$

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» рассчитывается исходя из количества дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, представленных на сайте организации культуры.

Из требуемых дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте организации культуры представлены:

- номер телефона;
- адрес электронной почты.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2 приведённой выше:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 2$$

$$P_{\text{дист}} = 30 \times 2 = 60.$$

Величина показателя оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$60 \times 0,3 = 18.$$

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству по-

лучателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности и высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- использующих стенды - 308;
- удовлетворённых информацией на стендах - 290;
- неудовлетворённых информацией на стендах - 16;
- не выразивших мнение - 2;
- использующих сайт - 253;
- удовлетворённых информацией на сайте - 244;
- неудовлетворённых информацией на сайте - 8;
- не выразивших мнение - 1.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3 приведённой выше:

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

где:

$$У_{стенд} = 290$$

$$У_{сайт} = 244$$

$$Ч_{общ-стенд} = 306$$

$$Ч_{общ-сайт} = 252$$

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{290}{306} + \frac{244}{252} \right) \times 100 = 95,8 = 96.$$

Величина показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$96 \times 0,4 = 38,4 = 38.$$

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается по формуле:

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

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К^1 = 24 + 18 + 38 = 80.$$

### Аналитическая справка 1

о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

| №№ | Единица информации  | Отметка о наличии   |
|----|---|---|
| 1  | Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.   | Есть  |
| 2  | Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).  | Есть  |
| 3  | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.  | Нет   |
| 4  | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты. | Есть  |
| 5  | Режим, график работы организации культуры.  | Есть  |
| 6  | Виды предоставляемых услуг организацией культуры.   | Нет   |
| 7  | Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).                                       | Есть  |
| 8  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.   | Есть  |
| 9  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).   | Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации. |
| 10 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).   | Нет   |

## Аналитическая справка 2

об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

| №№ | Единица информации   | Отметка о наличии   |
|----|--|---|
| 1  | Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.  | Есть  |
| 2  | Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).   | Есть  |
| 3  | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.   | Есть  |
| 4  | Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).  | Есть  |
| 5  | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты. | Есть  |
| 6  | Режим, график работы организации культуры.   | Нет   |
| 7  | Виды предоставляемых услуг организацией культуры.  | Есть  |
| 8  | Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).  | Есть  |
| 9  | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.  | Есть  |
| 10 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).   | Есть  |
| 11 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.  | Есть  |
| 12 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).  | Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации. |
| 13 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации  | Нет   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |  |
|--|---|--|

### Аналитическая справка 3

об оценке исполнения на сайте показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

| №№ | Параметры показателя (способы обратной связи)   | Отметка о наличии |
|----|---|-------------------|
| 1  | Телефон.  | Есть              |
| 2  | Электронная почта.  | Есть              |
| 3  | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | Нет               |
| 4  | Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).                         | Нет               |



Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается путём сложения баллов установленных показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом их значимости, а также не установленного для организаций культуры показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», расчётная величина которого определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» рассчитывается исходя из количества комфортных условий для предоставления услуг.

Из требуемых комфортных условий в организации культуры представлены:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) доступность питьевой воды;
- 3) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 4) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1 приведённой выше:

$$П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$$T_{\text{комф}} = 20$$

$$C_{\text{комф}} = 4$$

$$П_{\text{комф.усл}} = 20 \times 4 = 80.$$

Величина показателя оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 составляет:

$$80 \times 0,3 = 24.$$

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

Величина показателя определяется как среднее арифметическое установленных показателей 2.1 и 2.3 и рассчитывается по формуле 2.2 приведённой выше:

$$П_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{П_{\text{комф.усл}} + П_{\text{уд.}}^{\text{комф}}}{2},$$

где:

$P_{\text{комф. усл}} = 80$  (показатель 2.1)

$P_{\text{комф уд}} = 94$  (показатель 2.3)

$$P_{\text{комф уд}} = \frac{80 + 94}{2} = 87.$$

Расчётная величина неустановленного показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$87 \times 0,4 = 34,8 = 34.$$

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых комфортностью условий - 567;

- неудовлетворённых комфортностью условий - 38;

- не выразивших мнение - 7.

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле 2.3, приведённой выше:

$$P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где:

$Y_{\text{комф}} = 567$

$\text{Ч}_{\text{общ}} = 605$

$$P_{\text{комф уд}} = \frac{567}{605} \times 100 = 93,7 = 94.$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$94 \times 0,3 = 28,2 = 28.$$

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле:

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

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^2 = 24 + 34 + 28 = 86.$$

#### Аналитическая справка 4

об оценке исполнения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

| №№ | Параметры показателя                                     | Отметка            |
|----|--|--------------------|
| 1  | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).               | Есть               |
| 2  | Наличие и понятность навигации внутри организации.       | Нет                |
| 3  | Наличие и доступность питьевой воды.                     | Есть               |
| 4  | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. | Есть               |
| 5  | Санитарное состояние помещений организации.              | Удовлетворительное |

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» рассчитывается исходя из количества условий доступности в организации культуры для инвалидов.

Из требуемых условий доступности в организации культуры для инвалидов представлены:

- 1) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условно);
- 2) расширенные дверные проёмы;
- 3) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1 приведённой выше:

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}},$$

где:

$$T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20$$

$$C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 3$$

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 3 = 60.$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$60 \times 0,3 = 18.$$

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается исходя из количества условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлены:

- 1) дублирование для инвалидов по зрению зрительной информации. Используется программа JAWS - программа для чтения с экрана компьютера, предназначенная для людей с ослабленным зрением;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (имеется табличка со шрифтом Брайля на входе);

3) альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению;

4) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации);

5) электронный каталог и возможность продлить срок чтения книги на дому без посещения библиотеки.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2 приведённой выше:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}},$$

где:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20$$

$$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 5$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \times 5 = 100.$$

Величина показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$100 \times 0,4 = 40.$$

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг – инвалидов удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов к общему количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- имеющих установленную группу инвалидности - 87;

- удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов - 68;

- неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов - 19;

- не выразивших мнение - 0.

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3 приведённой выше:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где:

$$U_{\text{дост}} = 68$$

$$Ч_{\text{инв}} = 87$$

$$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{68}{87} \right) \times 100 = 78,2 = 78.$$

Величина показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$78 \times 0,3 = 23,4 = 23.$$

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^3 = 18 + 40 + 23 = 81.$$

### Аналитическая справка 5

об оценке исполнения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов»

| №№ | Параметры показателя  | Отметка о наличии |
|----|---|-------------------|
| 1  | Оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами.                      | Нет               |
| 2  | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.                | Есть              |
| 3  | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов.             | Есть              |
| 4  | Наличие сменных кресел-колясок.   | Нет               |
| 5  | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | Есть              |



Аналитическая справка 6  
об оценке исполнения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

| №№ | Параметры показателя  | Отметка о наличии |
|----|---|-------------------|
| 1  | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  | Есть              |
| 2  | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.                       | Есть              |
| 3  | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  | Нет               |
| 4  | Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.  | Есть              |
| 5  | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации). | Есть              |
| 6  | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.   | Есть              |

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт - 570;

- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт - 42;

- не выразивших мнение - 0.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается по формуле 4.1, приведённой выше:

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где:

$$U_{\text{перв.конт}} = 570$$

$$C_{\text{общ}} = 612$$

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{570}{612} \right) \times 100 = 93,1 = 93.$$

Величина показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$93 \times 0,4 = 37,2 = 37.$$

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 565;

- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 47;

- не выразивших мнение - 0.

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается по формуле 4.2, приведённой выше:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где:

$$U_{\text{оказ.услуг}} = 565$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left( \frac{565}{612} \right) \times 100 = 92,3 = 92.$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$92 \times 0,4 = 36,8 = 37.$$

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия к общему количеству получателей услуг, использующих дистанционные способы взаимодействия.

Количество получателей услуг:

- использующих дистанционные способы взаимодействия - 323;
- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 313;
- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 10;
- не выразивших мнение - 0.

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается по формуле 4.3, приведённой выше:

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

где:

$$U_{\text{вежл.дист}} = 313$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 323$$

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{313}{323} \right) \times 100 = 96,9 = 97.$$

Величина показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом его значимости (0,2) приведённого в табл. 1 составляет:

$$97 \times 0,2 = 19,4 = 19.$$

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассчитывается по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^4 = 37 + 37 + 19 = 93.$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» и 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- готовых рекомендовать организацию культуры- 575;
- не готовых рекомендовать организацию культуры - 33;
- не выразивших мнение - 4.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается по формуле 5.1, приведённой выше:

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

где:

$$Y_{\text{реком}} = 575$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 608$$

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{575}{608} \right) \times 100 = 94,6 = 95.$$

Величина показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$95 \times 0,3 = 28,5 = 28.$$

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых удобством графика работы организации культуры - 570;

- неудовлетворённых удобством графика работы организации культуры - 41;

- не выразивших мнение - 1.

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» рассчитывается по формуле 5.2, приведённой выше:

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

где:

$$Y_{\text{орг.усл}} = 570$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 611$$

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{570}{611} \right) \times 100 = 93,3 = 93.$$

Величина показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» с учётом его значимости (0,2) приведённого в табл. 1 составляет:

$$93 \times 0,2 = 18,6 = 19.$$

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры - 572;

- неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры - 39;

- не выразивших мнение - 1.

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» рассчитывается по формуле 5.3, приведённой выше:

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

где:

$$Y_{\text{уд}} = 572$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 611$$

$$П_{уд} = \left( \frac{572}{611} \right) \times 100 = 93,6 = 94.$$

Величина показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 составляет:

$$94 \times 0,5 = 47.$$

Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» рассчитывается по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times П_{рек.ком} + 0,2 \times П_{орг.усл.уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^5 = 28 + 19 + 47 = 94.$$



## 2. Расчёт итогового показателя качества условий оказываемых услуг по организации культуры

Показатель оценки качества по МБУ ЦБС рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

$$S = \sum K_n^m / 5 = \frac{K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5}{5}$$

где:

$$K^1 = 80$$

$$K^2 = 86$$

$$K^3 = 81$$

$$K^4 = 93$$

$$K^5 = 94$$

$$S = \sum K_n^m / 5 = \frac{80 + 86 + 81 + 93 + 94}{5} = 86,8 = 87$$

Показатель оценки качества по Муниципальному бюджетному учреждению «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан составляет 87.

### 3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Таблица 2**

#### **Баллы по показателю оценки качества 1.1**

|   |            |
|---|------------|
| Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на информационных стендах в помещении организации/размещено в % к требуемому объёму информации  | 7/9/77,8   |
| Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на официальном сайте организации в сети «Интернет»/размещено в % к требуемому объёму информации | 10/12/83,3 |
| Значение параметров показателя в баллах   | 81         |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости  | 24         |

В таблице 3 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

**Таблица 3**

#### **Баллы по показателю оценки качества 1.2**

|  |    |
|--|----|
| Баллы за наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | 60 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 18 |

В таблицах 4-6 приведены данные распределения ответов получателей услуг по показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Таблица 4**

|  |       |
|--|-------|
| Всего опрошено   | 612   |
| Пользуются стендами для получения информации об организации культуры   | 308   |
| Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об организации культуры  | 50,3% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах      | 290   |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах    | 16    |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на стендах | 2     |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах            | 94,8% |

**Таблица 5**

|  |       |
|--|-------|
| Всего опрошено   | 612   |
| Пользуются сайтом для получения информации об организации культуры   | 253   |
| Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об организации культуры  | 41,3% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте      | 244   |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте    | 8     |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на сайте | 1     |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте            | 96,5% |

**Таблица 6****Баллы по показателю оценки качества 1.3**

|  |     |
|--|-----|
| Всего опрошено   | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах | 290 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте   | 244 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры                  | 96% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 38  |

В таблице 7 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

**Таблица 7**

**Баллы по показателю оценки качества 2.1**

|  |    |
|--|----|
| Баллы за наличие комфортных условий для предоставления услуг | 80 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости         | 24 |

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

**Таблица 8**

**Баллы по показателю оценки качества 2.3**

|   |     |
|---|-----|
| Всего опрошено  | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры       | 567 |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры    | 38  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о комфортности условий предоставления услуг в организации культуры | 7   |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры             | 94% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости  | 28  |

В таблице 9 приведены данные в баллах показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

**Таблица 9**

**Баллы по показателю оценки качества 3.1**

|  |    |
|--|----|
| Баллы за наличие условий доступности для инвалидов   | 60 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблице 10 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

**Таблица 10**

**Баллы по показателю оценки качества 3.2.**

|  |     |
|--|-----|
| Баллы за наличие условий доступности для инвалидов   | 100 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 40  |

В таблице 11 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».

**Таблица 11**

**Баллы по показателю оценки качества 3.3.**

|  |        |
|--|--------|
| Всего опрошено/из них лица с установленной группой инвалидности                                  | 612/87 |
| Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов       | 68     |
| Количество получателей услуг - инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов    | 19     |
| Количество получателей услуг - инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов | 0      |
| Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов             | 78%    |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 23     |

В таблице 12 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».

**Таблица 12**

**Баллы по показателю оценки качества 4.1.**

|  |     |
|--|-----|
| Всего опрошено   | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги      | 570 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги    | 42  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 0   |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги            | 93% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 37  |

В таблице 13 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

**Таблица 13**

**Баллы по показателю оценки качества 4.2.**

|  |     |
|--|-----|
| Всего опрошено   | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры      | 565 |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры   | 47  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | 0   |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры            | 92% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 37  |



В таблице 14 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

**Таблица 14**

**Баллы по показателю оценки качества 4.3.**

|  |       |
|--|-------|
| Всего опрошено   | 612   |
| Количество получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия   | 323   |
| Доля получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия   | 52,8% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия       | 313   |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия    | 10    |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости, работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | 0     |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия             | 97%   |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 19    |

В таблице 15 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

**Таблица 15**

**Баллы по показателю оценки качества 5.1.**

|   |     |
|---|-----|
| Всего опрошено.   | 612 |
| Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                    | 575 |
| Количество получателей услуг, которые не готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                 | 33  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | 4   |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                          | 95% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости  | 28  |

В таблице 16 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».

**Таблица 16**

**Баллы по показателю оценки качества 5.2.**

|  |     |
|--|-----|
| Всего опрошено   | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры       | 570 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых графиком работы организации культуры     | 41  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнений о графике работы организации культуры | 1   |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры             | 93% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости                                     | 19  |

В таблице 17 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

**Таблица 17**

**Баллы по показателю оценки качества 5.3.**

|  |     |
|--|-----|
| Всего опрошено   | 612 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры                          | 572 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры                        | 39  |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 1   |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры                                | 94% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости   | 47  |

#### 4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления деятельности организацией культуры

В таблице 18 приводятся значения показателей оценки качества без учёта и с учётом их значимости

|   | 1.1 Информация о деятельности организации | 1.2 Дистанционные способы обратной связи | 1.3 Удовлетворённость информацией | 2.1 Обеспечение комфортных условий | 2.2 Время ожидания предоставления услуги | 2.3 Удовлетворённость комфортностью условий | 3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов | 3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов | 3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 4.1 Удовлетворённость доброжелательностью при личном контакте | 4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги | 4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 5.1 Готовность рекомендовать организацию | 5.2 Удовлетворённость графиком работы | 5.3 Удовлетворённость условиями в целом |
|---|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|---|---|---|--|---|---|--|--|---------------------------------------|---|
| Показатели оценки качества без учёта значимости | 81  | 60                                       | 96                                | 80                                 | 87                                       | 94  | 60  | 100   | 78   | 93  | 92  | 97   | 95                                       | 93                                    | 94                                      |
| Показатели оценки качества с учётом значимости  | 24  | 18                                       | 38                                | 24                                 | 34                                       | 28  | 18  | 40  | 23   | 37  | 37  | 19   | 28                                       | 19                                    | 47                                      |

Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

В таблице 19 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по МБУ ЦБС.

| К <sub>1</sub><br>«Открытость и доступность информации об организации культуры» | К <sub>2</sub><br>«Комфортность условий предоставления услуг» | К <sub>3</sub><br>«Доступность услуг для инвалидов» | К <sub>4</sub><br>«Доброжелательность, вежливость работников организации» | К <sub>5</sub><br>«Удовлетворённость условиями оказания услуг» | Σ   | S  |
|---|---|---|---|--|-----|----|
| 80  | 86  | 81  | 93  | 94   | 434 | 87 |

## 5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

Диаграмма 1. Баллы по показателям оценки качества критерия 1  
«Открытость и доступность информации об организации культуры»

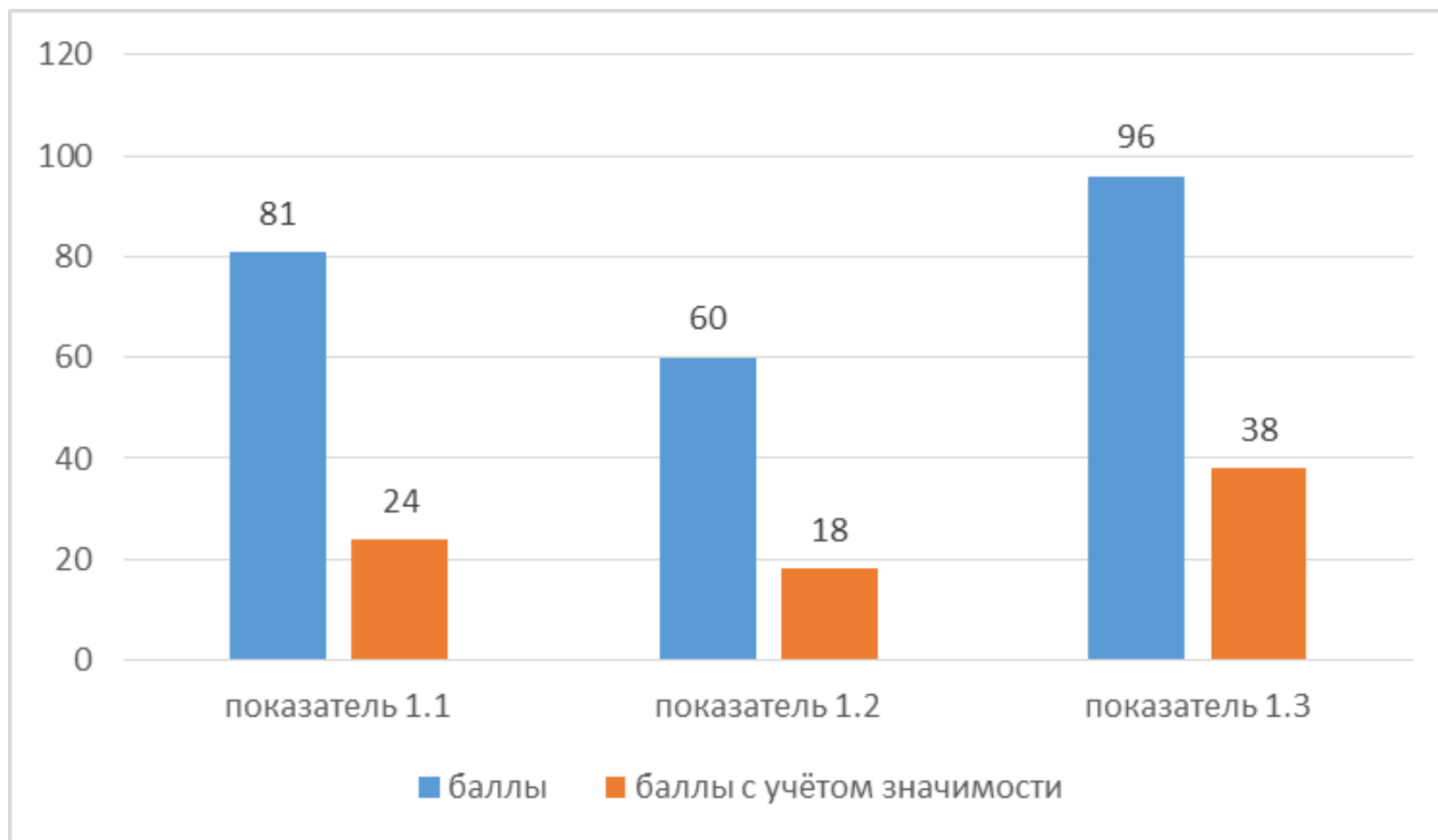
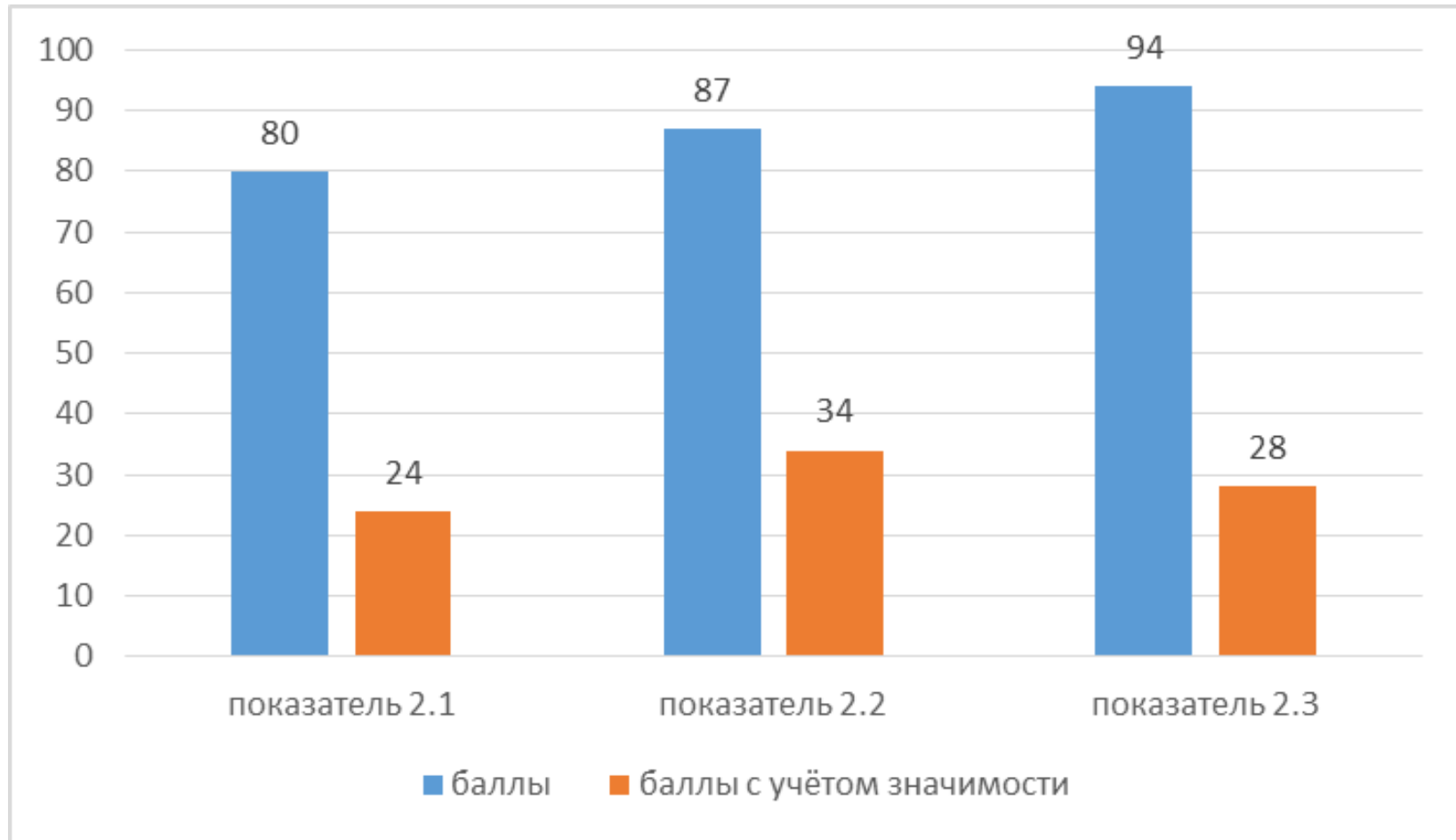


Диаграмма 2. Баллы по показателям оценки качества критерия 2  
«Комфортность условий предоставления услуг»



Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

Диаграмма 3. Баллы по показателям оценки качества критерия 3  
«Доступность услуг для инвалидов»

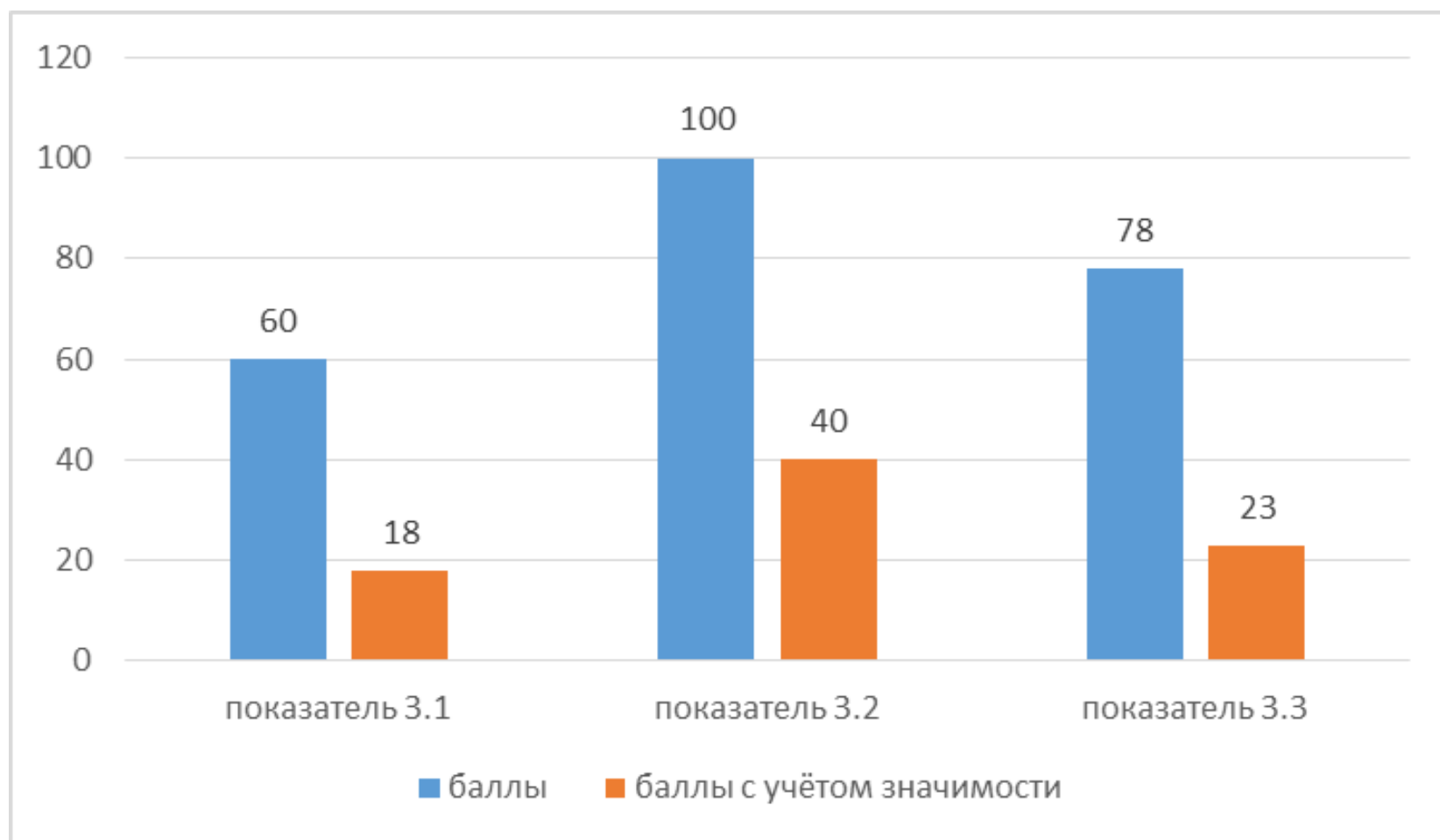


Диаграмма 4. Баллы по показателям оценки качества критерия 4  
«Доброжелательность, вежливость работников организации»

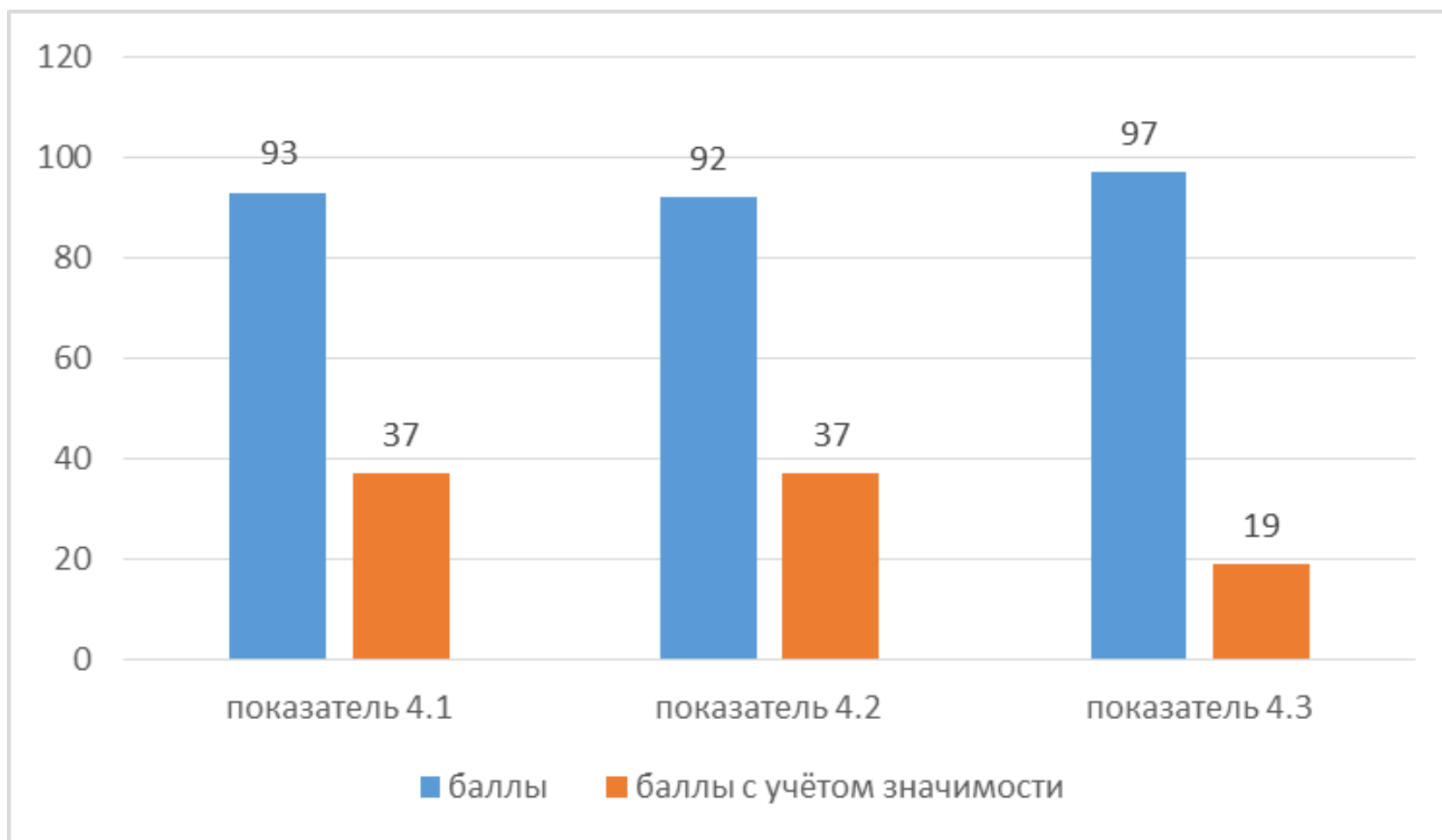




Диаграмма 5. Баллы по показателям оценки качества критерия 5  
«Удовлетворённость условиями оказания услуг»

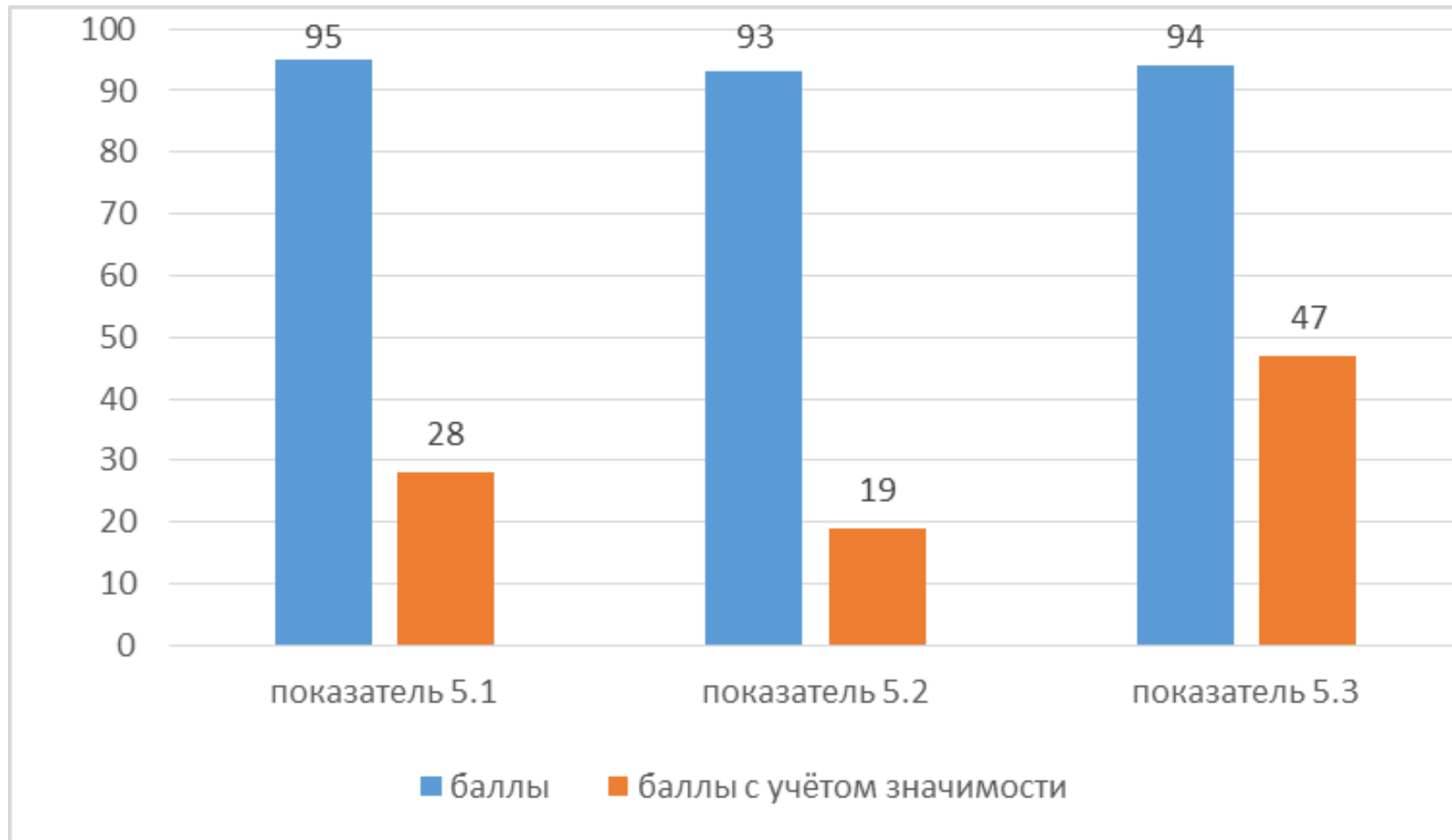
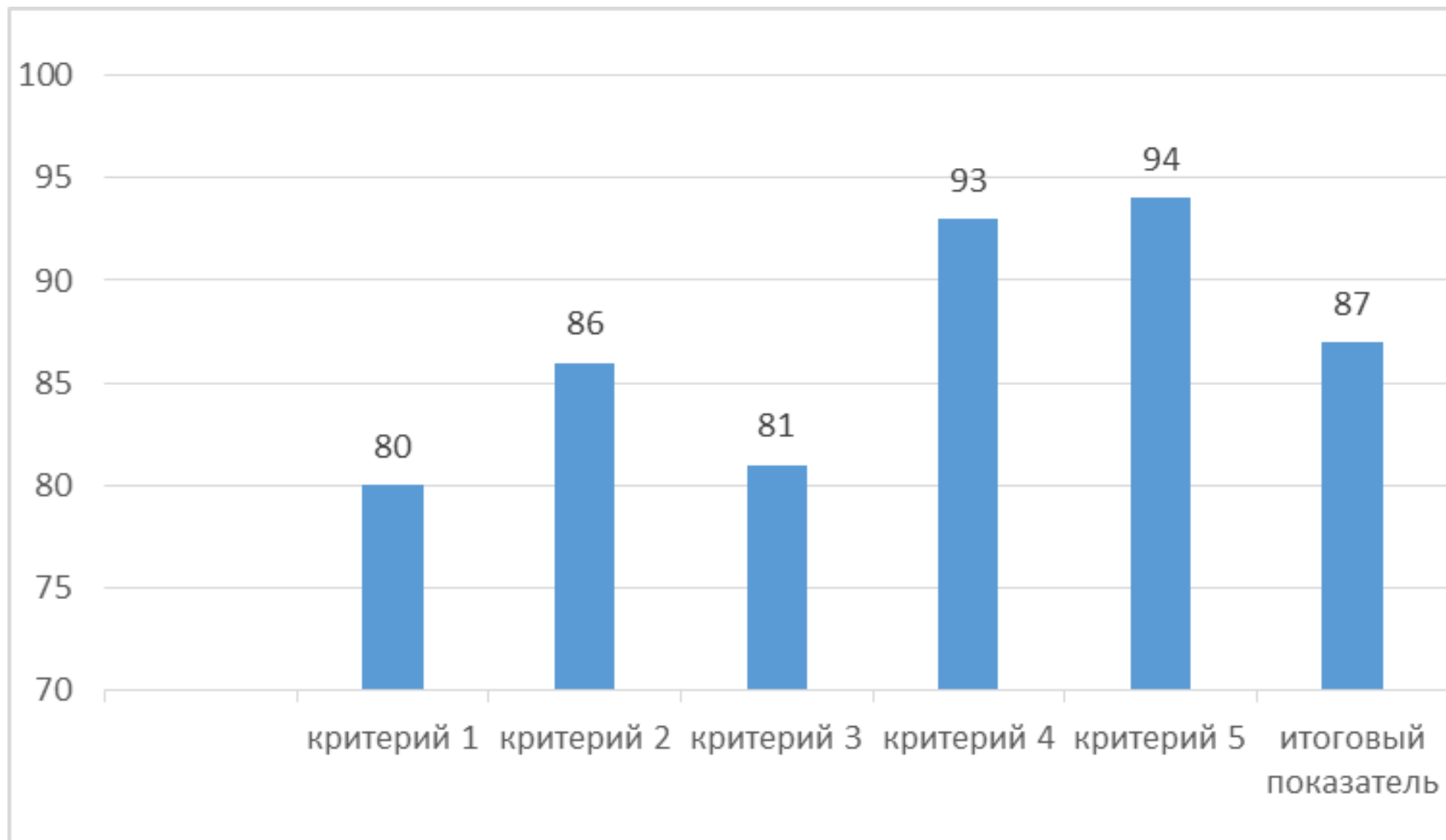


Диаграмма 6. Значения критериев и итоговый показатель оценки качества условий оказываемых услуг по МБУ ЦБС



## Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан (далее – организация культуры) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 29 июля 2019 г. № 22 в период с 1 августа 2019 г. по 20 сентября 2019 г.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке качества условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

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

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на 77,8 %;

2) объём информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на 83,3%;

3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила 50,3%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 94,8%;

доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила 41,3%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 96,5%;

доля получателей услуг, использующих для получения информации об организации культуры и стенды, и сайт составила 31% (190 получателей услуг);

доля получателей услуг, использующих для получения информации об организации культуры и стенды, и сайт, а также использующих дистанционные способы взаимодействия с организацией культуры составила 22,7% (139 получателей услуг);

доля получателей услуг, не пользующихся ни стендами, ни сайтом составила 37,4% (229 получателей услуг), из них 13,7% от общего количества опрошенных получателей услуг и 36,7% от числа получателей услуг, не использующих открытые источники информации, пользуются дистанционными способами взаимодействия с организацией культуры (84 получателя услуг);

доля получателей услуг, не пользующихся ни стендами, ни сайтом и не использующих дистанционные способы взаимодействия (т.е. не получающие никакую официальную информацию об организации культуры) составила 23,5% (144 получателя услуг).

Из полученных результатов видно, что получатели услуг организации культуры практически равнозначно используют стенды и сайт для получения информации о деятельности организации культуры и уровень использования указанных источников информации достаточно низкий. Также следует обратить внимание на достаточно большую долю получателей услуг - 23,5% не использующих официальную информацию об организации культуры.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» было установлено, что на сайте организации культуры имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- номера телефона;
- адреса электронной почты;

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила 96%.

При оценивании показателей критерия наблюдается заметный разрыв (18%) между оценкой получателей услуг - 96% и экспертной оценкой - 81 балл.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для

предоставления услуг») было установлено, что в организации культуры представлены следующие комфортные условия для осуществления деятельности:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) доступность питьевой воды;
- 3) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 4) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Оценка за показатель составила 80 баллов.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий оказания услуг составила 94%.

При оценивании показателей критерия наблюдается заметный разрыв (17,5%) между оценкой получателей услуг - 94% и экспертной оценкой - 80 баллов.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений в организации культуры для инвалидов представлены:

- 1) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условно);
- 2) расширенные дверные проёмы;
- 3) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации культуры представлены:

- 1) дублирование для инвалидов по зрению зрительной информации.
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению;
- 4) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации);

5) электронный каталог и возможность продлить срок чтения книги на дому без посещения библиотеки.

Оценка за показатель составила 100 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов») было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 78%.

При оценивании показателей критерия наблюдается существенный разрыв (30%) между оценкой получателей услуг - 78% и экспертной оценкой показателя 3.1 - 60 баллов. В то же время экспертная оценка показателя 3.2 составила 100 баллов, что существенно выше (28%) оценки получателей услуг – инвалидов (78%).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))») было установлено, что доля получателей

услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 97%.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

При оценке готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила 95%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации культуры (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры составила 93%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила 94%.

## Заключение

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа г. Нефтекамск Республики Башкортостан, выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

1. Дата создания организации культуры.

2. Об органах управления организации культуры, её структурных подразделениях и филиалах, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации культуры следующую информацию:

1. Дата создания организации культуры,

2. Положения о филиалах и представительствах (при наличии)).

3. Режим, график работы организации культуры.

4. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо:

1. Создать и обеспечить функционирование электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 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».



III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить наличие понятной для восприятия навигации внутри помещений организации культуры.

IV. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

В виду отсутствия крыльца в оборудовании входной группы пандусом нет необходимости.

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо продублировать информационные таблички в помещении организации культуры рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Параметр показателя возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), в процессе подготовки информации не оценивался.