

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

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТВЕРИ**

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук _____ Э.М. Вишнякова

К. соц.н., доцент _____ А.В. Вайсбург

К. филос. наук _____ О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	14
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	14
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	19
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	22
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	27
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	32
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	36
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	44
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	47
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	48
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	49
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	65
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	69

ВВЕДЕНИЕ

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

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

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (ч. 2 ст. 12).

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

федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

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

5. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации № Р-1681 от 18 декабря 2020 года «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Задачи исследования:

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

Объектом исследования выступили:

1. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Химволокно» (МБУ ДК «Химволокно»);
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры поселка Литвинки» (МБУ «ДК пос. Литвинки»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Сахарово» (МБУ «ДК пос. Сахарово»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Элеватор» (МБУ «ДК пос. Элеватор»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Синтетик» (МБУ ДК «Синтетик»);
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Досуговый центр «Истоки» (МБУК ДЦ «Истоки»);
7. Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр «Мир» (МБУ ДЦ «Мир»);
8. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Затверецкий» (МБУ ДК «Затверецкий»);
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тверской городской музейно-выставочный центр» (МБУК ТГМВЦ);

10. Муниципальное автономное учреждение «Муниципальная библиотечная система города Твери» (МАУ «МБС г. Твери»).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры.

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

Методы сбора информации:

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

Методика проведения: при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери использовался комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры при управлении по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери с использованием различных методов. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методом контент-анализа сайтов, а также проведена экспертная оценка. Сведения о комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов, а также доброжелательности и вежливости работников культуры были оценены в ходе экспертной оценки и анкетирования получателей услуг. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей.

На основании единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы организацией-оператором собирается информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, экспертной оценки, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций культуры и на сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы официальные сайты МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери». Экспертная оценка организаций культуры также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие все 10 перечисленных выше организаций культуры. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.¹ Анкетирование потребителей услуг проводилось в 10 муниципальных учреждениях культуры города Твери.

¹ Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

Всего было опрошено 6899 получателей услуг, из них 724 получателя услуг-инвалида.

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

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

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

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

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

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

По результатам оценки соответствия информации о деятельности организации на стендах и официальных сайтах МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ, МАУ «МБС г. Твери» получили по 100 баллов из 100 возможных. На сайтах потребители могут ознакомиться со следующей информацией и сведениями об организации культуры: сведения о полном и сокращенном наименовании организации культуры, сведения о почтовом адресе, контактных телефонах и адресах электронной почты, месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); сведения о дате создания организации культуры и ее учредителях, учредительные

документы; имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; сведения о режиме, графике работы организации культуры; сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры; перечень оказываемых платных услуг, сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности и сведения о результатах независимой оценки.

На стендах в помещениях перечисленных выше организаций представлена вся необходимая информация об организациях культуры.

Лишь на стенде МБУ «ДК пос. Сахарово» не размещены сведения о результатах независимой оценки. За данный показатель организация получила 94,44 балла из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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 гиперссылка на нее).

Согласно данным исследования, на сайтах МБУ ДК «Химволокно», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий» и МАУ «МБС г. Твери» применяются 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

4 способа дистанционного взаимодействия с потребителями использованы на официальных сайтах организаций МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУ ДЦ «Мир» и МБУК ТГМВЦ.

Номер абонентского телефона, адрес электронной почты представлены на официальных сайтах всех исследуемых организаций культуры. Формы обратной связи используются на всех сайтах, Например, формы для сообщений, предложений, оценок и отзывов.

Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг не предоставлена на сайтах МБУ «ДК пос. Сахарово» и МБУК ТГМВЦ.


Раздел сайта «Частые вопросы» разработан лишь на официальном сайте МБУК ТГМВЦ

Помимо перечисленных форм на сайтах исследуемых организаций используются и иные дистанционные формы взаимодействия с получателями услуг, например, форма онлайн-записи, электронный каталог и виртуальная справка, электронная форма продления книг.

Таким образом, все перечисленные организации получили за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

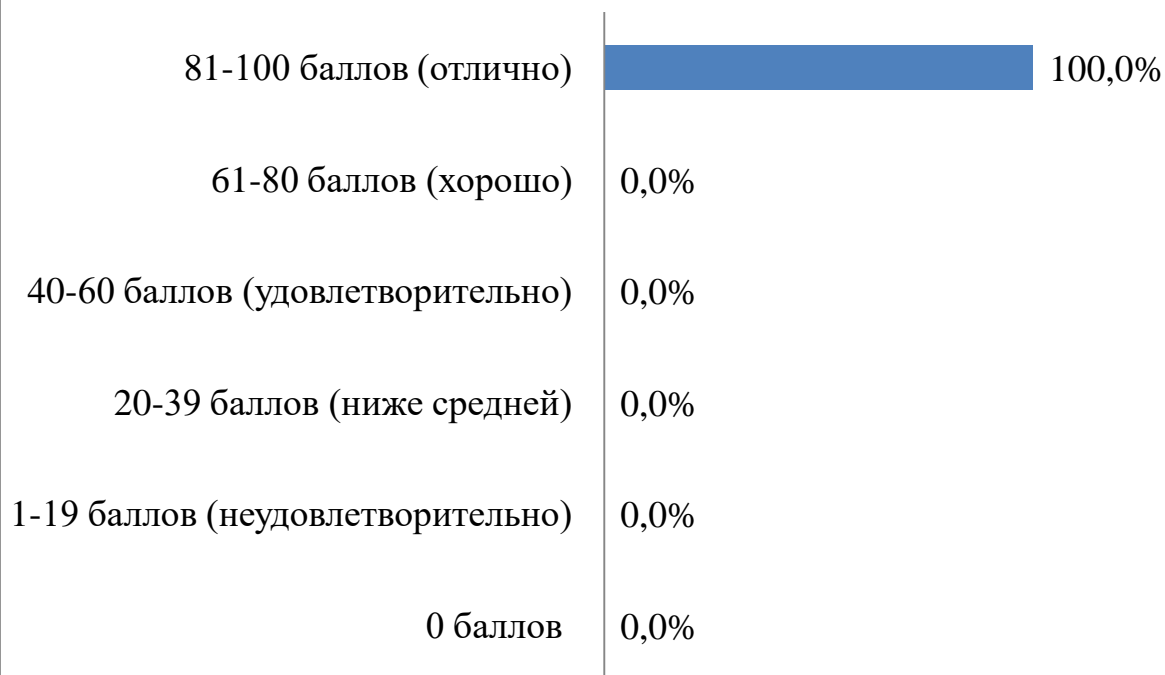
81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

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

Большинство получателей услуг исследуемых учреждений культуры практически полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах (от 97,99% до 99,92% опрошенных).

доля удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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



2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

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

2.1. *Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность*

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

В помещении МБУ ДЦ «Мир» и МБУК ТГМВЦ созданы следующие комфортные условия для оказания услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации внутри организации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность, возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении). В данных учреждениях представлены 7 из 7 возможных комфортных условий для предоставления услуг. Созданные комфортные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

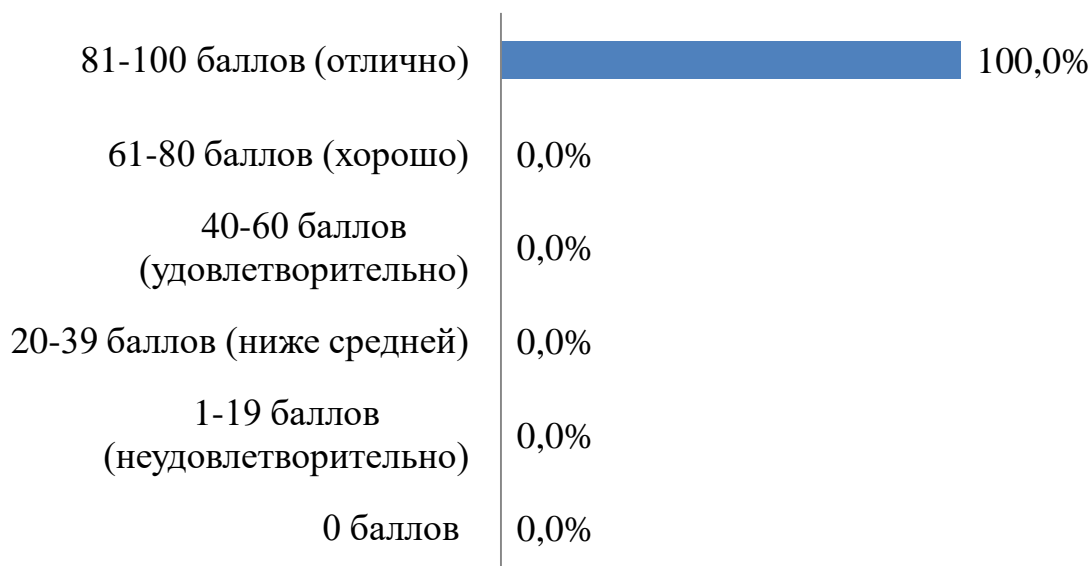
Получатели услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий» и МАУ «МБС г. Твери» не имеют доступа к питьевой воде.

В МБУ «ДК пос. Элеватор» потребителям не предоставляются возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

Тем не менее, в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий», и МАУ «МБС г. Твери» представлены 6 из 7 возможных комфортных условий. Таким образом, за данный показатель учреждения получают 100 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг



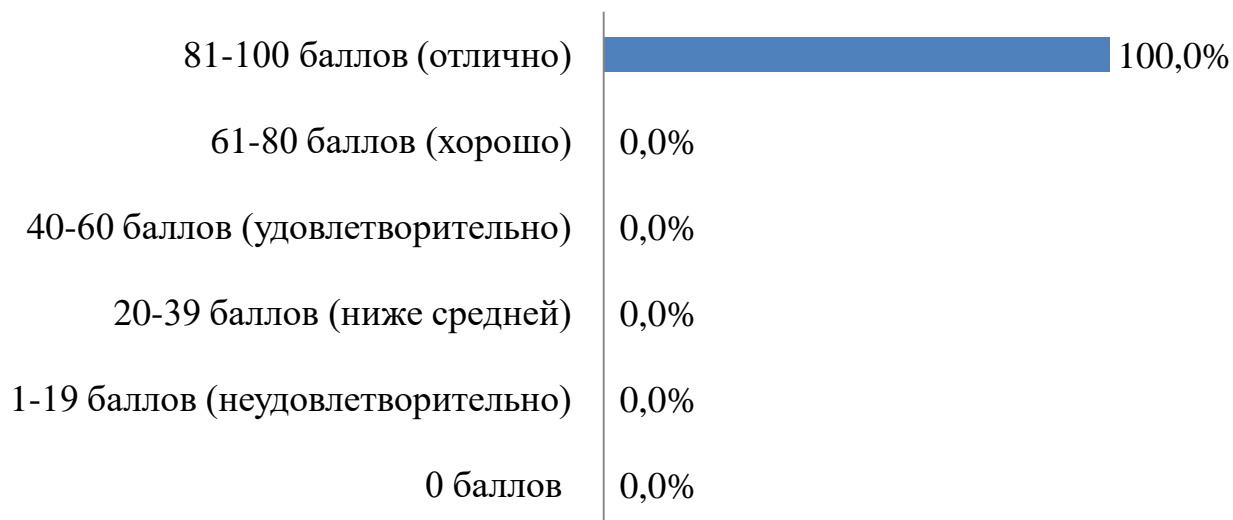
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Получатели услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в учреждениях (от 84,13% до 99,75% респондентов). Самая

высокая степень удовлетворенности выявлена у потребителей МБУ ДЦ «Мир» (99,75%), самая низкая – у потребителей МБУК ДЦ «Истоки» (84,13%).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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



3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

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

0 баллов из 100 возможных за данный показатель получили МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий». Помещения перечисленных учреждений культуры и прилегающая к ним территория не оборудованы должным образом для доступа получателей услуг-инвалидов.

МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» получили за данный показатель 20 баллов из 100 возможных. В указанных организациях оборудованы пандусы.

В помещении МБУ «ДК пос. Элеватор» оборудованы расширенные дверные проемы. Данный показатель оценен на 20 баллов из 100 возможных.

Входная группа МБУ ДК «Синтетик» оборудована пандусом, а в здании учреждения обустроено санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Данные условия оценены на 40 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	5	50,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	4	40,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	1	10,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

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



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

Альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, позволяющая инвалидам получать услуги наравне с другими, доступна на сайтах организаций МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик»,

МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери».

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) обеспечена только получателям услуг МАУ «МБС г. Твери».

У потребителей услуг-инвалидов МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» есть возможность получать помощь работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) а также возможность сопровождения работниками организации.

Возможность получения услуги в дистанционном режиме или на дому предоставлена лишь получателям-услуг-инвалидам МБУ ДК «Химволокно» и МАУ «МБС г. Твери».

Таким образом, за данный показатель МАУ «МБС г. Твери» получает 80 баллов из 100 возможных – это наилучший результат.

Возможность потребителей услуг-инвалидов МБУ ДК «Химволокно» получать услуги наравне с другими оценена на 60 баллов из 100 возможных.

В МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик» и МБУК ТГМВЦ данные возможности оценены на 40 баллов из 100 возможных.

Остальные учреждения получили за данный показатель по 20 баллов из 100 возможных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	5	50,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	4	40,0%
61-80 баллов (хорошо)	1	10,0%
81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

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



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

В МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» имеются получатели услуг-инвалиды. Большинство опрошенных получателей услуг-инвалидов удовлетворены доступностью оказываемых им услуг (от 84,13% до 99,23% опрошенных).

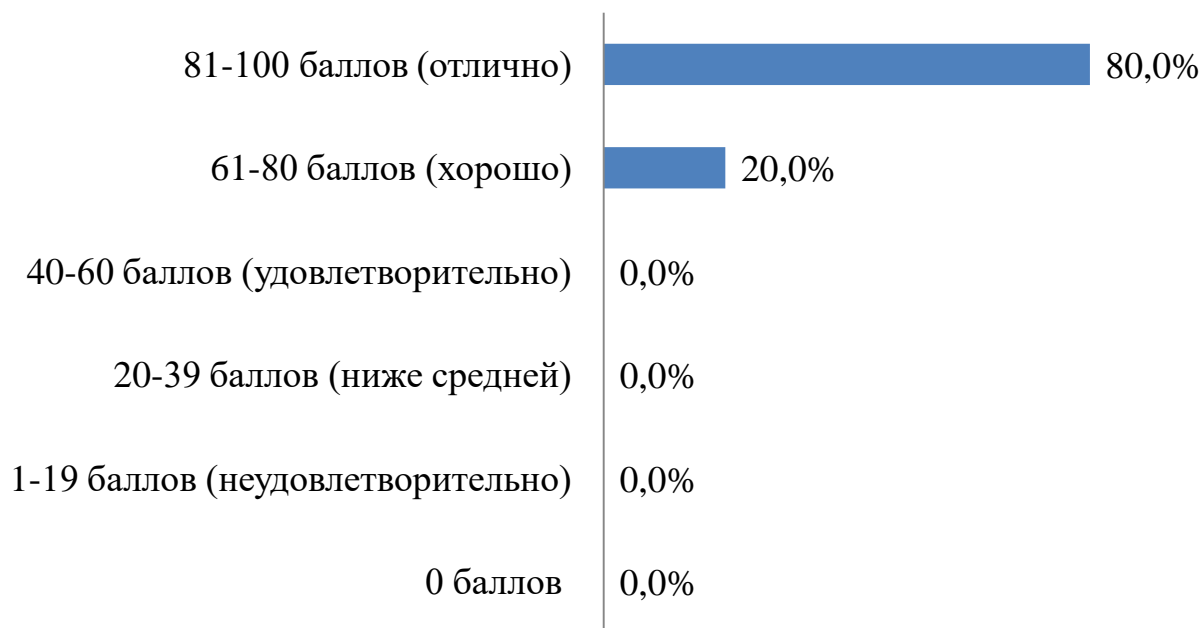
Доступностью оказываемых им услуг удовлетворены 100% потребителей-инвалидов МБУ ДЦ «Мир».

Лишь 68,75 % получателей услуг-инвалидов МБУ «ДК пос. Сахарово» и 64,71% потребителей МБУ «ДК пос. Элеватор» удовлетворены доступностью оказания услуг в организациях.

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	количество организаций (имеющих получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%

40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	2	20,0%
81-100 баллов (отлично)	8	80,0%
Итого	10	100,0%

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



4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

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

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,

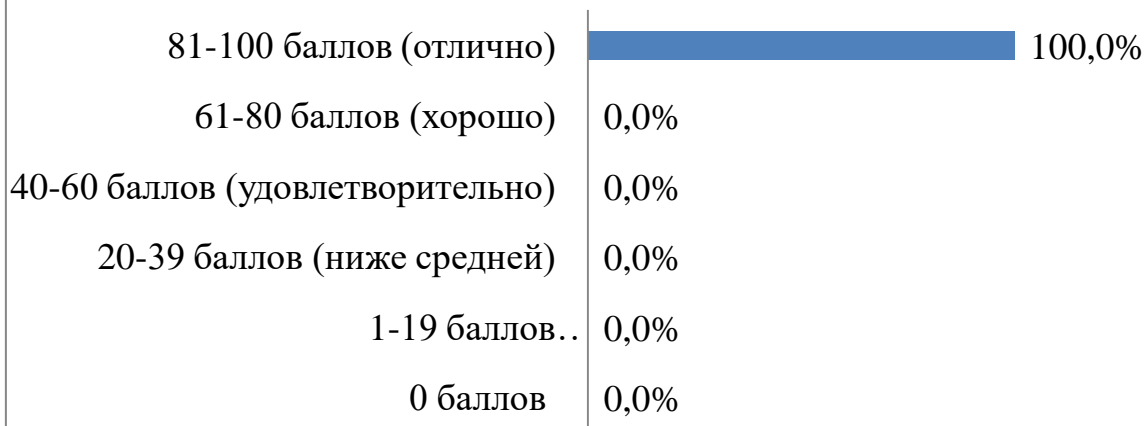
кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Большинство получателей практически всех исследуемых организаций в достаточной степени удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (от 85,62% до 99,6% опрошенных).

Все опрошенные в ходе исследования потребители МБУ ДЦ «Мир» (100% опрошенных), заявили о своей удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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



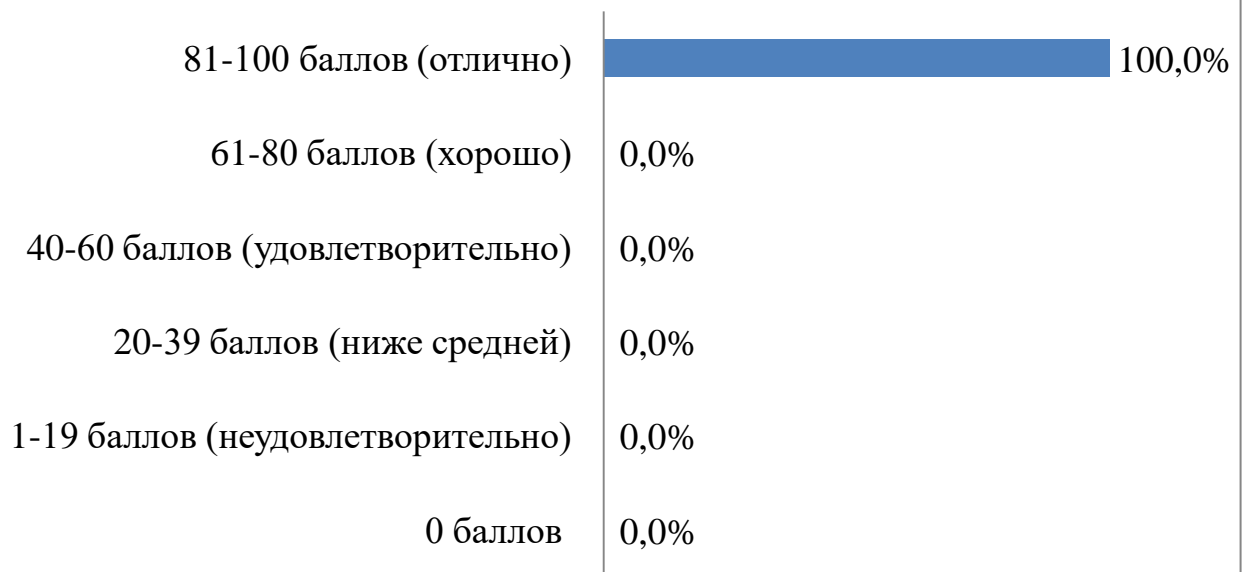
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Все опрошенные потребители услуг МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий» (100% опрошенных) заявили, что они удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений, оказывающих услуги.

Можно отметить, что степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, достаточно высокая. О своей удовлетворенности заявили от 92,89% до 99,85 опрошенных получателей услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

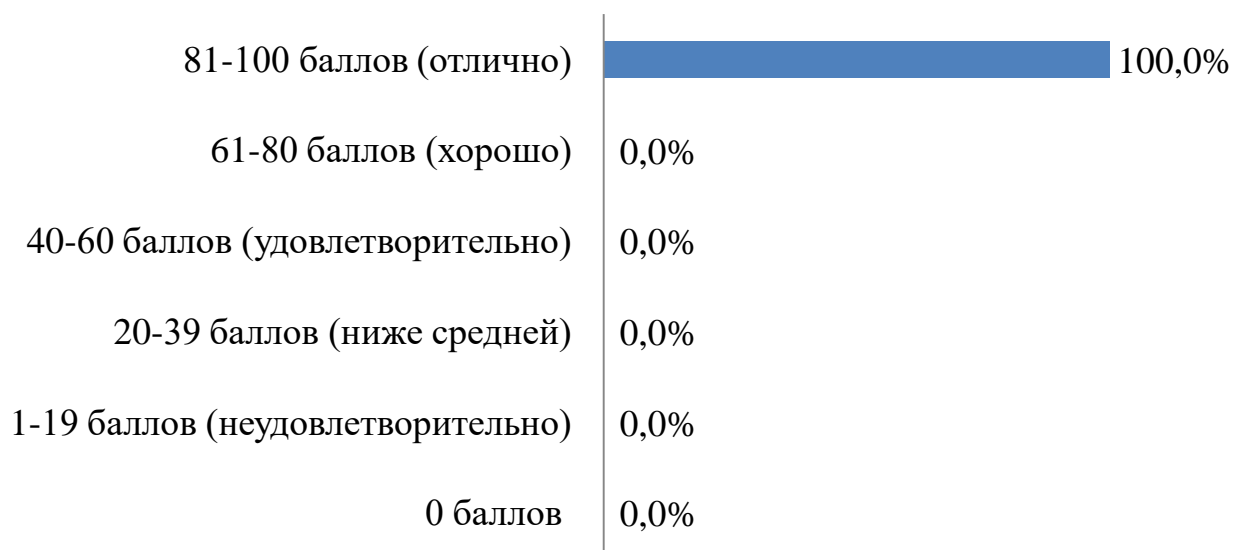


4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение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

Не в меньшей степени проявляется удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Доля удовлетворенных респондентов составляет 99,22% до 100% опрошенных. Самые лучшие результаты за данный показатель получены МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Элеватор» и МБУ ДК «Затверецкий» (100% опрошенных)

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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



5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий *«Удовлетворенность условиями оказания услуг»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

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

По результатам независимой оценки выявлена достаточно высокая доля получателей услуг (от 86,78% до 100%), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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

Удобством графика работы удовлетворены от 90,08% до 99,85% опрошенных получателей услуг исследуемых организаций культуры.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

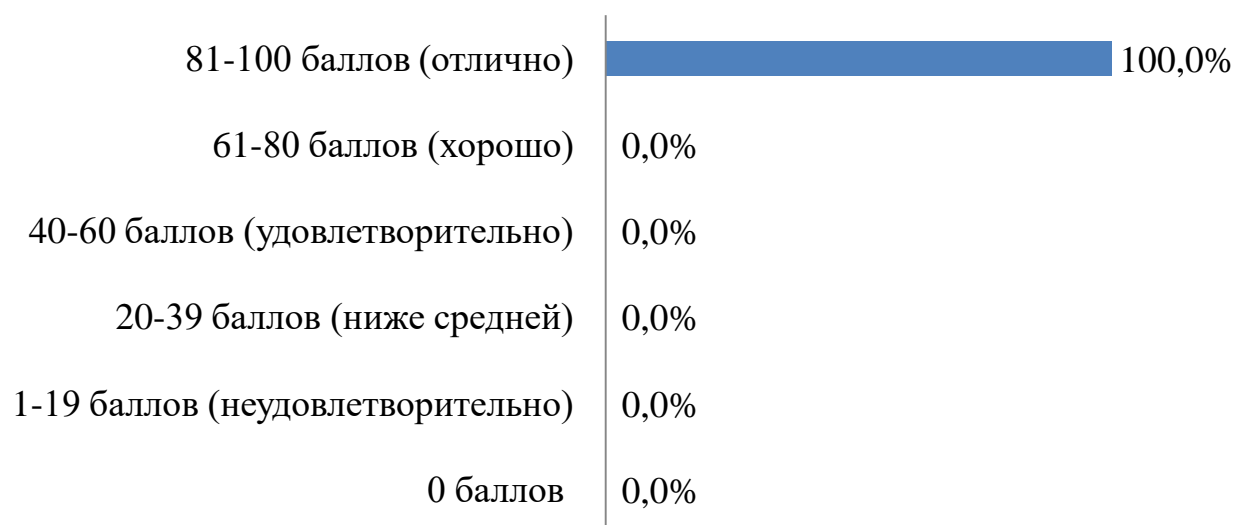
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей).

Условиями оказания услуг в организации в целом удовлетворены в достаточной мере от 89,09% до 99,86% опрошенных потребителей.

Удовлетворены условиями оказания услуг 100% респондентов, являющихся потребителями МБУ ДЦ «Мир».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

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

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

Открытость и доступность информации об исследуемых организациях оценена на «отлично» (от 97,53 до 99,97 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

1 критерий - ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

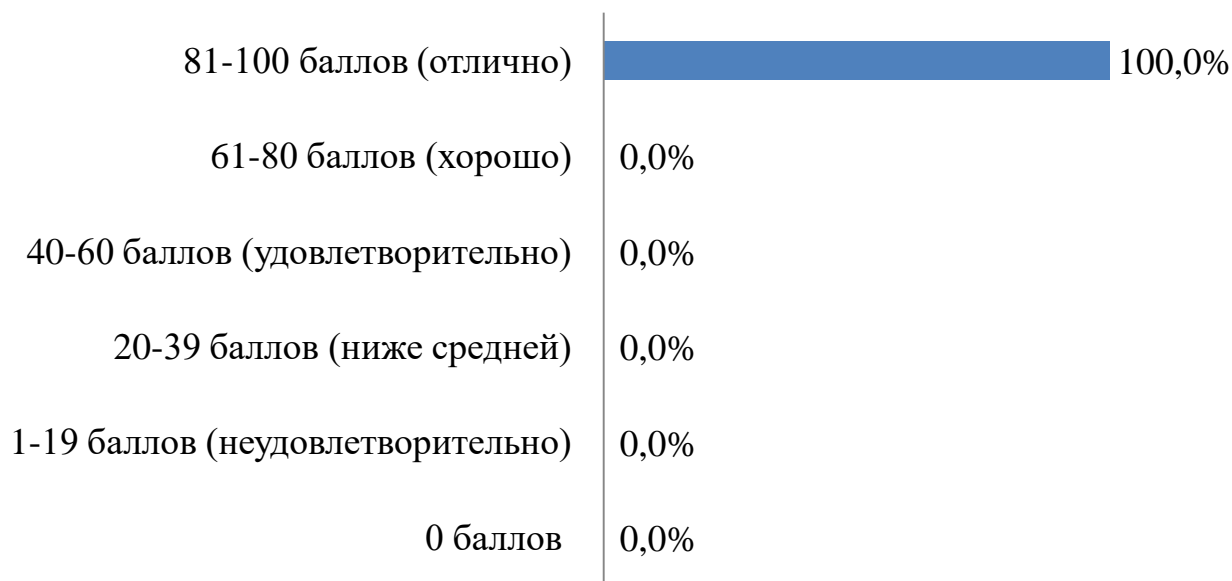
81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

По результатам независимой оценки условия предоставления услуг в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» можно оценить, как достаточно комфортные (от 92,07 до 99,77 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

2 критерий - КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ



Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»

Оценку «ниже средней» за данный критерий получили учреждения МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий» (от 32,21 до 38 баллов из 100 возможных).

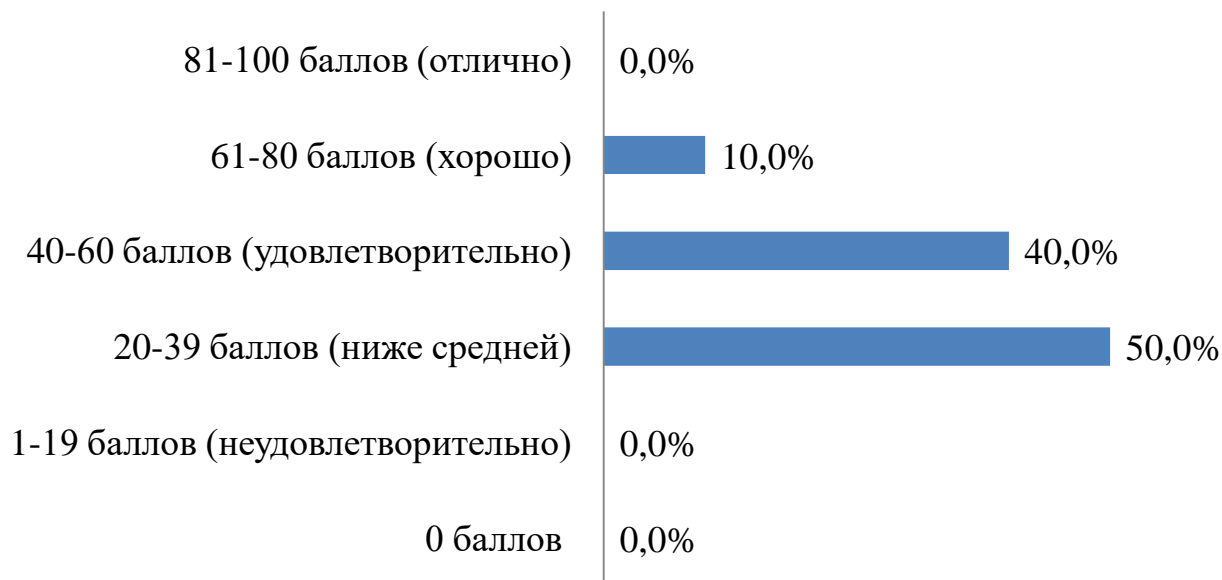
Доступность услуг для инвалидов оценена на «удовлетворительно» в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ (от 40,84 до 55,6 балла из 100 возможных).

Лишь в МАУ «МБС г. Твери» доступность услуг для инвалидов можно оценить на «хорошо» (67,89 балла).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	5	50,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	4	40,0%
61-80 баллов (хорошо)	1	10,0%

81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

3 критерий - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Получатели услуг исследуемых организаций культуры практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (от 91,25 до 99,97 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

4 критерий - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Большинство потребителей МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» удовлетворены условиями оказания услуг в организации культуры - (88,6 балла до 99,9 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

5 критерий - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



При *сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры* были получены следующие результаты. Всеми исследуемыми организациями оценки выше средней (40-100 баллов) получены по критериям «открытость и доступность информации культуры», «комфортность условий оказания услуг», «доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг». Оценки МБУ «ДК пос. Сахарово» (28,63 балла), МБУ «ДК пос. Элеватор» (33,41 балла), МБУК ДЦ «Истоки» (32,21 балла), МБУ ДЦ «Мир» (38 баллов) и МБУ ДК «Затверецкий» (35,89 балла) за «Доступность услуг для инвалидов» ниже средней (0-39 баллов). Оценки за данный критерий МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ, и МАУ «МБС г. Твери» выше средней (от 40,84 до 67,89 балла).

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-39 баллов)	оценки выше средней (40-100 баллов)
------------------------------	---	---

1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	0,0%	все организации
2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	0,0%	все организации
3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий»	МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр», МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	все организации
5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	0,0%	все организации

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

По результатам проведения независимой оценки все исследуемые муниципальные учреждения города Твери получили оценку «отлично» (от 80,67 до 92,47 балла из 100 возможных).

Самые лучшие результаты получены МАУ «МБС г. Твери», МБУ ДК «Синтетик» и МБУ ДК «Химволокно» (выше 90 баллов из 100 возможных)

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

676	5,7	30	9	9	12	12	4	659	660	653	655	6	671	676	1	1	11	17	674	676	675	676	646	646	675	676	672	676	673	676
704	2,9	26	9	9	12	12	4	602	606	596	607	6	692	704	2	2	23	25	700	704	701	704	594	597	698	704	699	704	699	704
605	3,7	59	9	9	12	12	5	498	504	480	493	6	509	605	0	1	46	57	518	605	562	605	512	516	525	605	545	605	539	605
815	3,6	37	9	9	12	12	4	766	768	754	758	7	813	815	0	1	36	36	815	815	815	815	757	758	815	815	811	815	815	815
664	3,6	59	9	9	12	12	5	642	642	636	637	6	661	664	0	1	53	57	654	658	664	664	616	616	663	664	663	664	663	664
741	2,7	40	9	9	12	12	4	537	541	570	577	7	722	741	1	2	35	38	738	741	737	741	560	562	738	741	731	741	737	741
667	1,9	281	9	9	12	12	5	626	632	621	625	6	612	667	1	4	279	280	664	667	665	667	616	618	666	667	656	667	662	667

132

2. ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

название ОК	1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			1.2. Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети			1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"			2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг			2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"			4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия			4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым			5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации			5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации			5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			Итоговые оценки		
	100,00	100,00	99,17	99,67	100,00	95,54	97,77	0,00	60,00	99,23	53,77	99,44	99,72	100,00	99,67	99,86	99,72	99,86	99,83	90,14																																								
МБУ «ДК пос. Литвинки»	100,00	100,00	98,67	99,47	100,00	91,91	95,95	20,00	20,00	89,47	40,84	98,47	99,39	99,78	99,10	98,78	98,17	99,08	98,81	86,83																																								
«МБУ «ДК пос. Сахарово»	94,44	100,00	97,99	97,53	100,00	97,55	98,78	0,00	40,00	68,75	36,63	98,78	99,08	99,78	99,10	99,24	98,93	99,24	99,17	86,24																																								
МБУ «ДК пос. Элеватор»	100,00	100,00	99,77	99,91	100,00	99,26	99,63	20,00	20,00	64,71	33,41	99,70	99,85	100,00	99,82	99,85	99,41	99,56	99,62	86,48																																								
МБУ ДК «Синтетик»	100,00	100,00	98,76	99,51	100,00	98,30	99,15	40,00	40,00	92,00	55,60	99,43	99,57	99,50	99,50	99,15	99,29	99,29	99,25	90,60																																								
МБУК ДЦ «Истоки»	100,00	100,00	98,09	99,23	100,00	84,13	92,07	0,00	20,00	80,70	32,21	85,62	92,89	99,22	91,25	86,78	90,08	89,09	88,60	80,67																																								
МБУ ДЦ «Мир»	100,00	100,00	99,61	99,84	100,00	99,75	99,88	0,00	20,00	100,00	38,00	100,00	100,00	99,87	99,97	100,00	99,51	100,00	99,90	87,52																																								
МБУ ДК «Затверецкий»	100,00	100,00	99,92	99,97	100,00	99,55	99,77	0,00	20,00	92,98	35,89	99,39	100,00	100,00	99,76	99,85	99,85	99,85	99,85	87,05																																								
МБУК ТГМВЦ	100,00	100,00	99,02	99,61	100,00	97,44	98,72	20,00	40,00	92,11	49,63	99,60	99,46	99,64	99,55	99,60	98,65	99,46	99,34	89,37																																								
МАУ «МБС г. Твери»	100,00	100,00	99,21	99,68	100,00	91,75	95,88	20,00	80,00	99,64	67,89	99,55	99,70	99,68	99,64	99,85	98,35	99,25	99,25	92,47																																								

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка²

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	МБУ ДК «Химволокно»	90,14
2	МБУ «ДК пос. Литвинки»	86,83
3	МБУ «ДК пос. Сахарово»	86,24
4	МБУ «ДК пос. Элеватор»	86,48
5	МБУ ДК «Синтетик»	90,60
6	МБУК ДЦ «Истоки»	80,67
7	МБУ ДЦ «Мир»	87,52
8	МБУ ДК «Затверецкий»	87,05
9	МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр»	89,37
10	МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»	92,47

Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании³

город Тверь	87,7
-------------	------

² Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

³ Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

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

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1.	МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»	92,47
2.	МБУ ДК «Синтетик»	90,60
3.	МБУ ДК «Химволокно»	90,14
4.	МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр»	89,37
5.	МБУ ДЦ «Мир»	87,52
6.	МБУ ДК «Затверецкий»	87,05
7.	МБУ «ДК пос. Литвинки»	86,83
8.	МБУ «ДК пос. Элеватор»	86,48
9.	МБУ «ДК пос. Сахарово»	86,24
10.	МБУК ДЦ «Истоки»	80,67

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

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

На основании сводных результатов проведенной независимой оценки муниципальным учреждениям культуры можно дать следующие рекомендации:

Показатель	Формулировка	Организации культуры
3.1	Обеспечить «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».	МБУ ДК «Химволокно» МБУ «ДК пос. Литвинки» МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор» МБУ ДК «Синтетик» МБУК ДЦ «Истоки» МБУ ДЦ «Мир» МБУ ДК «Затверецкий» МБУК ТГМВЦ МАУ «МБС г. Твери»

3.2	<p>Обеспечить «условия доступности, позволяющие 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)»; «помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)».</p>	<p>МБУ ДК «Химволокно» МБУ «ДК пос. Литвинки» МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор» МБУ ДК «Синтетик» МБУК ДЦ «Истоки» МБУ ДЦ «Мир» МБУ ДК «Затверецкий» МБУК ТГМВЦ МАУ «МБС г. Твери»</p>
3.3	<p>Увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).</p>	<p>МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор»</p>

В результате опроса получателей услуг были высказаны следующие пожелания по усовершенствованию качества условий оказания услуг (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по учреждению):

1. МБУ ДК «Химволокно»:

- оборудовать гардероб и раздевалку (в том числе зимой) (23% опрошенных);
- увеличить число мест для ожидания, скамеек, стульев, диванчиков для переодевания на всех этажах (23%);
- в холлах для ожидания увеличить количество вешалок (14%);
- снизить стоимость оплаты (5%);
- обеспечить качественную ежедневную влажную уборку в помещениях для занятий (5%);
- обеспечить доступность на сайте информации о расписании и стоимости занятий (5%);
- устранить запах канализации на первом этаже (5%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (5%);
- обеспечить санитарные комнаты туалетной бумагой (5%);
- уменьшить проведение мероприятий, проводимых для сторонних организаций, так как не хватает помещений для использования их секциями ДК (5%);
- предусмотреть возможность перерасчета в случае болезни ребенка и непосещения занятий (5%);
- установить QR код на квитанции по оплате услуг (5%).

2. МБУ «ДК пос. Литвинки»:

- сделать ремонт, в том числе косметический (в том числе, сцены, освещения сцены, туалетов, залов, уличного освещения) (27%);
- улучшить зону ожидания, увеличить количество посадочных мест (установить лавочки, диванчики, вешалки и стулья) (20%);

- обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (11%);
- улучшить санитарное состояние туалетов (закупить туалетную бумагу) (6%);
- увеличить число парковочных мест (5%);
- оборудовать раздевалку для переодевания детей (увеличить количество лавочек) (4%);
- облагородить территорию вокруг (2%);
- размещать план мероприятий на месяц, в интернете и на стенде в фойе (2%);
- больше бюджетных мест (2%);
- убирать зимой снег перед ДК (2%);
- больше рекламы для привлечения зрителя (1%);
- увеличить количество посадочных мест у гардероба (1%);
- сделать побольше спортивных секций не только для детей, но и для взрослых (1%);
- организовать детскую зону (1%);
- организовать больше секций для взрослых (1%);
- улучшить транспортную доступность (плохо ходит общественный транспорт) (1%);
- расширить площади для занятий (1%);
- делать бумажные квитанции на оплату (1%);
- организовать стоянку для детского транспорта (1%);
- писать в группах, в которые ходит ребёнок, только нужную информацию, желательно с датами (1%);
- при входе нужен сотрудник, к которому можно обратиться за информацией (1%);
- организовать секцию восточных танцев для детей (1%);
- установить в фойе урны для мусора (1%).

3. МБУ «ДК пос. Сахарово»:

- сменить руководителя (25%);
- сделать ремонт здания, туалета, площадки, дорожного покрытия перед ДК (19%);
- увеличить количество спортивных кружков (13%);
- создать беседу для желающих (6%);
- оборудовать пандус (6%);
- расширять направления работы с детьми: муз. инструменты, вокал, театральная студия и т. п. (6%);
- сделать оплату квитанций через сайт госуслуги, с получением через него уведомлений об оплате (как за детский сад) (6%);
- сделать больше бюджетных кружков (6%);
- обеспечить больше информации о кружках и о их стоимости, количестве часов в неделю (6%);
- увеличить количество мероприятий (6%);

4. МБУ «ДК пос. Элеватор»:

- расширить учреждение, в том числе площади для занятий одновременно в нескольких кружках (40%);
- проводить больше занятий для клуба исторической реконструкции (20%);
- выделить бюджет на костюмы для выступления (20%);
- оборудовать помещения для переодевания (отдельно женское и мужское) (20%).

5. МБУ ДК «Синтетик»:

- увеличить число секций в том числе для мальчиков (футбол, баскетбол, волейбол, офп), секций единоборств, борьбы для детей младше 7 лет и секций английского языка и вокала (24%);
- организовать парковку для автомобилей (8%);
- сделать ремонт, в том числе залов для групповых занятий (8%);

- улучшить зоны ожидания (увеличить число мест для сидения) (8%);
- отрегулировать систему отопления (8%);
- сделать специальное покрытие на полу сцены для хореографических коллективов (4%);
- обеспечить постоянную работу гардероба (4%);
- организовывать занятия на бюджетной основе (4%);
- увеличить число кружков (4%);
- улучшить освещенность кабинетов (4%);
- обеспечить оплату через госуслуги (4%);
- организовать занятия фитнесом для взрослых (4%);
- установить кулер с питьевой водой (4%);
- улучшить распространение информационных сообщений о проведении мероприятий и концертов для населения (4%);
- организовать просмотр спектаклей на сцене ДК (4%);
- проводить больше концертов камерной музыки (4%).

6. МБУК ДЦ «Истоки»:

- сделать ремонт, в том числе актового зала, фойе и т.д. (установить удобные кресла в зрительном зале) (19%);
- увеличить площади раздевалок, установить в них больше скамеек (11%);
- сделать нормальный подъезд с центральной улицы, отремонтировать дорогу (11%);
- облагородить территорию возле ДК, установить скамейки (9%);
- установить кулер с водой (6%);
- больше бесплатных кружков и финансирования из бюджета, больше скидок малоимущим и многодетным (6%);
- увеличить количество занятий по рисованию до 2 раз в неделю (4%);
- оборудовать пандус (4%);

- перенести гардероб ближе ко входу (4%);
- увеличить площадь туалетов, расширить кабинки (4%);
- проводить занятия в первой половине дня для учащихся 2 смены (2%);
- улучшить зону ожидания (2%);
- оборудовать помещение для хранения костюмов (2%);
- увеличить площадь холла (2%);
- разобрать железобетонный забор (2%);
- улучшить санитарное состояние помещений (чаще убираться в кабинетах, залах и на сцене) (2%);
- не совмещать занятия разных групп и направлений в одном кабинете! (2%);
- разместить на стойке охраны образцы заявлений, которые передавались администрации, для перерасчета (2%);
- при входе должен быть администратор, владеющий информацией (2%);
- организовывать более современные направления программирование, робототехника, столярная мастерская, шахматы (2%);
- организовывать больше групп для взрослых (2%).

7. МБУ ДЦ «Мир»:

- организовать больше кружков и программ для детей (20%);
- увеличить число классов для занятий (10%);
- активнее ведение сайта/странички в соц. сетях, размещение информации о переносе мероприятий и о заблаговременном анонсе (10%);
- увеличить график работы (10%);
- проводить больше танцевальных вечеров (10%);
- модернизировать сайт (10%);
- расширить здание или построить новое (10%);

– проводить больше мероприятий для пожилых людей на летний сезон (10%);

– обеспечить возможность оплаты услуг через сайт (10%);

8. МБУ ДК «Затверецкий»:

– установить вай-фай (25%);

– организовать ансамбль классического танца (13%);

– больше рекламы в городе, посредством афиш (13%);

– увеличить количество микрофонов (13%);

– увеличить количество творческих коллективов (13%);

– обеспечить доступ к питьевой воде (13%);

– организовать буфет (13%).

9. МБУК ТГМВЦ:

– проводить больше мероприятий, в том числе лекций по культуре, мастер-классы по дизайну помещений, одежды для людей среднего возраста, встреч с художниками, экскурсий и квестов, выездных мероприятий (35%);

– увеличить площадь туалетов, обеспечить мылом и бумажными полотенцами (15%);

– оборудовать парковку (10%);

– организовать буфет (5%);

– обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (5%);

– улучшить рекламу мероприятий (стенды в городе, реклама в интернет), которые проводятся в МВЦ (5%);

– предоставлять скидки родителям инвалидам (5%);

– обновить диванчики для посетителей в залах (5%);

– обеспечивать индивидуальный подход к детям (5%);

– обеспечить кондиционирование помещений (5%);

– обновить интерьер (5%);

– сделать ремонт в изостудии (5%).

10. МАУ «МБС г. Твери»:

- закупать больше новых книг и литературы (17%);
- установить автомат со сладостями, снеками, водой, газировкой и пирожками (17%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (13%);
- открывать больше филиалов (в частности, не хватает библиотеки в микрорайоне Мамулино) (9%);
- организовать легкую фоновую музыку в холле (9%);
- организовать лаундж при входе в библиотеку (9%);
- сделать ремонт в библиотеке (в том числе на Элеваторе и на наб. А.Никитина) (9%);
- создать клуб Книголюбов для общения по прочитанным книгам (4%);
- изменить часы работы (начинать часы работы с 9 или хотя-бы с 10 часов утра) (4%);
- установить в туалетах поручни для инвалидов, освежители воздуха, туалетную бумагу, установить подъемники на второй этаж (4%);
- оборудовать лифт на второй этаж (4%).

ПРИЛОЖЕНИЯ
ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение
к приказу Минтруда России
от 31 мая 2018 г. № 344н

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

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

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

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

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги⁴ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

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

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁵, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$\Pi_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

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

где

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

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

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

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

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

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

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы –

по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁶, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

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

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁷, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

⁶ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

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

где:

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

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

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

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

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

где

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

где

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

R – количество субъектов Российской Федерации.

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

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

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

подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

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

Название населенного пункта _____

Полное название организации культуры _____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 0. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

16. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Чек-лист экспертной оценки организаций культуры

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

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
5. Режим, график работы организации культуры
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. доступность питьевой воды;
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

5. санитарное состояние помещений организации;
6. транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);
7. возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Бланк контент-анализа сайтов организаций культуры

Критерий	Наименование показателя	Параметры показателя оценки
	<p style="text-align: center;">Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами</p>	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг		
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при		

		осуществлении соответствующих видов деятельности)*
		13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1) абонентского номера телефона;
		2) адрес электронной почты;
		3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
		4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
		5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
		6) иного дистанционного способа взаимодействия.