

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.  
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ГОРОД САЛАВАТ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.  
подпись, дата

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.  
подпись, дата

Исполнитель  
специалист ИЦ

\_\_\_\_\_ Васильев М.Е.  
подпись, дата

Салават 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры .....	4
2. Методика исследования.....	6
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан.....	16
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан .....	19
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями: .....	19
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан.....	31
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан.....	33
Приложение 1 .....	35
Перечень организаций культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.....	35
Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества .....	37
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры.....	44
АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ.....	46
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА .....	46
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	46

## ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

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

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

## **1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11 Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан в 2019 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 25 июня по 31 июля 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями

## **2. Методика исследования**

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

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

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения

позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность



санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Для организаций культуры данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении организации культуры информации о деятельности организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость

показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;
- 2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;
- 3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры .

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

## **2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования**

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "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".

### **Выборка.**

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 1235 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

*Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году*

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов	
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	326	635
2	Библиотека семейного чтения - филиал № 1 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	15	
3	Юношеская библиотека – филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	21	
4	Модельная библиотека семейного чтения – филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	14	
5	Модельная краеведческая библиотека – филиал № 4 «Мирас - собиратель, хранитель, проводник культурных традиций» муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	45	

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов	
6	Библиотека искусств – филиал № 5 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	21	
7	Центральная детская библиотека – филиал № 6 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	51	
8	Модельная детская библиотека – филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	55	
9	Детская библиотека – филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	26	
10	Библиотека «Созвездие народов» - филиал № 9 (литературы народов Башкортостана) муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	44	
11	Библиотека исторического и духовного возрождения – филиал № 10 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	17	
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	161	
13	Картинная галерея – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	151	
14	Салаватский историко-краеведческий музей – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	233	600
15	Мемориальный комплекс «Земля Юрматы» – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	55	
<b>Всего</b>		<b>1235</b>	

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат *96,26 балла* набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	96,26	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	90,91	100,00	2

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наибольший результат *99,96 баллов* из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан, представлен в таблице 3.2.



Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,69	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	98,16	100,00	2

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - 72 балла – набрало Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	72,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	60,00	100,00	2

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» 100 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,63	100,00	2

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл 100 у Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,36	100,00	2

#### **4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

*Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	81,73	100,00	2

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2. Одна оцениваемая организация культуры набрала по данному показателю высший балл.

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	90,00	100,00	2

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало по данному показателю 98,15 балла.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

*Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	98,15	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	90,97	100,00	2

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4. Обе оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало по данному показателю наибольший балл - 99,38.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,38	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	96,32	100,00	2

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

*Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	60,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	20,00	100,00	2

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.



*Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	60,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	60,00	100,00	

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

Обе оцениваемые организации культуры получили по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.9. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,69	100,00	2

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,39	100,00	2

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

Обе оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало высший балл по данному показателю.

*Таблица 4.12. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	99,08	100,00	2

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан набрало высший балл по данному показателю.

*Таблица 4.13. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	98,16	100,00	2

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

Обе оцениваемые организации культуры набрали высший балл по данному показателю.

*Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	100,00	100,00	

## 5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в муниципальном образовании г. Салават Республики Башкортостан.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан 92,01 балла.

На втором месте по значению интегрального показателя Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан 91,19 балла.

*Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в муниципальном образовании г. Салават Республики Башкортостан*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	92,01	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	91,19	100,00	2

*Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в муниципальном образовании г. Салават Республики Башкортостан*



## **6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан**

### **6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

### **6.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»**

1. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

### **6.3. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»**

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации по организациям культуры приведены в Актах (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 4.

## Приложение 1

### Перечень организаций культуры муниципального образования г. Салават Республики Башкортостан для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
1.2	Библиотека семейного чтения - филиал № 1 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
1.3	Юношеская библиотека – филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
1.4	Модельная библиотека семейного чтения – филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
5	Модельная краеведческая библиотека – филиал № 4 «Мирас - собиратель, хранитель, проводник культурных традиций» муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
6	Библиотека искусств – филиал № 5 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
7	Центральная детская библиотека – филиал № 6 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
8	Модельная детская библиотека – филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
9	Детская библиотека – филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
10	Библиотека «Созвездие народов» - филиал № 9 (литературы народов Башкортостана) муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
11	Библиотека исторического и духовного возрождения – филиал № 10 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан
13	Картинная галерея – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан
14	Салаватский историко-краеведческий музей – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан
15	Мемориальный комплекс «Земля Юрматы» – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан

## Приложение 2 Анкета

### АНКЕТА

#### Получателей услуг в сфере культуры

*Здравствуйте! Мы благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых учреждениями культуры услуг населению.*

*Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.*

Укажите наименование Вашей организации:

**1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, хорошо ориентироваться в организации и т. д.)**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**4) Имеете ли Вы статус инвалида?**

1. да      2. нет → переход к вопросу № 6

**5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (опрашиваются получатели услуг – инвалиды)?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**7) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

1. да      2. нет      3. пока не знаю

**10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. полностью удовлетворен(а)      2. частично удовлетворен(а)      3. не удовлетворен(а)

**12) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?**

—

**13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

—

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

### Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

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

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

$m$  - порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1 \dots 5$ ;

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

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

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

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

#### По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

-  $\Pi_1^1$  - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где  $\Pi_{1.1.1}$ ,  $\Pi_{1.1.2}$  - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки  $\Pi_{1.1.1}^I$ ,  $\Pi_{1.1.2}^I$ , приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^I$  и  $\Pi_{1.1.2}^I$  - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^I = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^I = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_2^1$  - значение показателя 1.2:

$$П_2^1 = П_{1.2.1}, (1.2)$$

где  $П_{1.2.1}$  - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

-  $П_3^1$  - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П_3^1 = (П_{1.3.1} + П_{1.3.2})/2, (1.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,  
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$П_{1.3.1} = \left( \frac{\text{организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,  
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$П_{1.3.2} = \left( \frac{\text{организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,  
в том числе время ожидания предоставления услуг»**

-  $П_1^2$  - значение показателя 2.1:

$$П_1^2 = П_{2.1.1}, (2.1)$$

где  $П_{2.1.1}$  - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

-  $П_2^2$  - значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$П_2^2 = (П_1^2 + П_3^2)/2; (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П_2^2 = (П_{2.2.1} + П_{2.2.2})/2. (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П_2^2 = п_{2.2.1} \text{ или } П_2^2 = п_{2.2.2};$$

где  $п_{2.2.1}$  - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$П_{2.2.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $П_3^2$  - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$П_3^2 = п_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где  $п_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

### **По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

-  $П_1^3$  - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$П_1^3 = п_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где  $п_{3.1.1}$  - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

-  $П_2^3$  - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$П_2^3 = п_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где  $п_{3.2.1}$  - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

-  $П_3^3$  - значение показателя 3.3:

$$П_3^3 = п_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

где  $п_{3.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

### **По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»**

-  $\Pi_1^4$  - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных  
доброжелательностью, вежливостью работников организации,  
обеспечивающих первичный контакт и информирование

$$\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_2^4$  - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных  
доброжелательностью, вежливостью работников организации,  
обеспечивающих непосредственное оказание услуги

$$\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_3^4$  - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных  
доброжелательностью, вежливостью работников организации

$$\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

#### **По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

-  $\Pi_1^5$  - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где

количество получателей услуг, которые готовы  
рекомендовать организацию родственникам  
и знакомым (могли бы рекомендовать)

$$\Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$



-  $\Pi_2^5$  - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_3^5$  - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных

$$\text{где } \Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в приложении 2:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

$m$  - порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1 \dots 5$ ;

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

$\Pi_i^m$  - значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;

$a_i^m$  - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

-----  
<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем

критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где:

$S_n$  - оценка качества условий оказания услуг в  $n$ -ой организации социальной сферы, в баллах;

$n$  - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n = 1 \dots N$ ;

$N$  - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

$m$  - порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1 \dots 5$ ;

$K_n^m$  - значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;

$b^m$  - значимость  $m$ -го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

#### IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр.}, Km} = \sum K_n^m / N^{\text{отр}}, \quad (9)$$

где:

$S^{\text{отр.}, Km}$  - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию  $K^m$ , в баллах;

$n$  - номер организации социальной сферы,  $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$ ;

$N^{\text{отр}}$  - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

$m$  - порядковый номер критерия оценки качества,  $m = 1 \dots 5$ ;

$K_n^m$  - значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя

арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:

$S^{\text{отр}}$  - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

$S_n$  - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы,  $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$ ;

$N^{\text{отр}}$  - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где:

P - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

$S^{\text{отр}}$  - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 17 - 18 Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_r^{\text{отр}} / R, \quad (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации,  $r = 1 \dots R$ ;

R - количество субъектов Российской Федерации ( $R = 85$ );

$S_r^{\text{отр}}$  - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

## Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	ремонт крыши Ремонт окон, установка орг техники Больше детских книг современных авторов Приобретение компьютеров приобретение новых книг установить кондиционер ремонт помещения Улучшить материальную базу больше компьютеров, ксероксов Срочный ремонт Обновить комп и книги ремонт, Обновить мебель Оборудовать зону отдыха Новые книги Улучшить освещение, обеспечить питьевой водой Ремонт читального зала Увеличить финансирование на различные нужды Косметический ремонт, обновление музыкальной техники
Юношеская библиотека – филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Сделать Ремонт ремонт, мебель Ремонт крыши, приобретение оргтехники Ремонт здания, пополнение книжного фонда Комфортная зона ожидания
Модельная краеведческая библиотека – филиал № 4 «Мирас - собиратель, хранитель, проводник культурных традиций» муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Оснастить орг. техникой Цветной принтер Пополнить фонд с башкирской худ. Лит-рой Поступление новых книг Мультимедийные проекторы для проведения мероприятий
Библиотека искусств – филиал № 5 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Сделать Ремонт Книги ремонт
Центральная детская библиотека – филиал № 6 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная	Установить компьютеры для работы и игры Купить ксерокс Организовать игровую зону для детей младшего возраста

Организация	Предложения и замечания
система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Оборудовать зону ожидания Игровая зона для детей больше новых книг
Модельная детская библиотека – филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Своевременно обновлять информацию на сайте, расширить перечень произведений на школьную тематику
Детская библиотека – филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Оборудовать читальный зал компьютером Работать по понедельникам, субботу выходной Наличие компьютерных мест
Библиотека «Созвездие народов» - филиал № 9 (литературы народов Башкортостана) муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Подключить библиотеку к вай фай Больше газет и журналов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	ремонт фасада ремонт заменить диваны на втором этаже Больше выставок Поставить кулер с водой рассказать о башкирской лит-ре, писателях и поэтах привлечь больше школьников и других посетителей в музей
Картинная галерея – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	ремонт фасада Улучшить звуковое оформление вайфай Оборудовать второй этаж, для доступа инвалидов-колясочников установить кулер
Салаватский историко-краеведческий музей – структурное подразделение Муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства «Наследие» городского округа город Салават Республики Башкортостан	Больше выставок Улучшение материально технической базы Обустройство зоны ожидания Наладить терминал "Доска почета" Устранить большую скученность персонала в фое Обновить мебель улучшить транспортную доступность Обогатить новыми предметами сувенирную лавку (куклы, магниты) Установить аудиогидов по залам

АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ  
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

