Утверждено _____

Генеральный директор

ООО «Центр маркетинговых

исследований и субконтрактации»

М.Н. Крохина

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района «Жуковский район» Калужской области

Заказчик: Министерство культуры и туризма

Калужской области

Исполнитель: ООО «Центр маркетинговых

исследований и субконтрактации»

Калуга

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 8

I. Методология проведения исследования 12

II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг городским автономным учреждением культуры и спорта «Возрождение» 26

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 27

2. Комфортность условий предоставления услуг 30

3. Доступность услуг для инвалидов 31

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 32

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 33

6. Выводы и предложения 34

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области 36

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 37

2. Комфортность условий предоставления услуг 40

3. Доступность услуг для инвалидов 41

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 42

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 43

6. Выводы и предложения 44

IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кременковский городской дом культуры» 46

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 47

2. Комфортность условий предоставления услуг 50

3. Доступность услуг для инвалидов 51

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 52

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 53

6. Выводы и предложения 54

V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кремёнковская библиотека» 56

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 57

2. Комфортность условий предоставления услуг 60

3. Доступность услуг для инвалидов 61

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 62

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 63

6. Выводы и предложения 64

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово» 66

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 67

2. Комфортность условий предоставления услуг 70

3. Доступность услуг для инвалидов 71

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 72

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 73

6. Выводы и предложения 74

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением Городской Дворец Культуры «Созвездие» 76

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 77

2. Комфортность условий предоставления услуг 80

3. Доступность услуг для инвалидов 81

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 82

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 83

6. Выводы и предложения 84

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение» 86

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 87

2. Комфортность условий предоставления услуг 90

3. Доступность услуг для инвалидов 91

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 92

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 93

6. Выводы и предложения 94

IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Тарутинский сельский дом культуры» 96

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 97

2. Комфортность условий предоставления услуг 100

3. Доступность услуг для инвалидов 101

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 102

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 103

6. Выводы и предложения 104

X. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бухловский сельский дом культуры» 106

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 107

2. Комфортность условий предоставления услуг 110

3. Доступность услуг для инвалидов 111

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 112

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 113

6. Выводы и предложения 114

XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области 116

1. Открытость и доступность информации об организации 117

культуры

2. Комфортность условий предоставления услуг 120

3. Доступность услуг для инвалидов 121

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 122

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 123

6. Выводы и предложения 124

XII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» 126

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 127

2. Комфортность условий предоставления услуг 130

3. Доступность услуг для инвалидов 131

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 132

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 133

6. Выводы и предложения 134

XIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Корсаковский сельский клуб» 136

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 137

2. Комфортность условий предоставления услуг 140

3. Доступность услуг для инвалидов 141

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 142

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 143

6. Выводы и предложения 144

XIV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» 146

1. Открытость и доступность информации об организации культуры 147

2. Комфортность условий предоставления услуг 150

3. Доступность услуг для инвалидов 151

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения 152

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 153

6. Выводы и предложения 154

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 156

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях в сфере культуры муниципального района «Жуковский район» Калужской области проведена во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями от 05.12.2017 г.), Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 05.12.2017 г. №392-ФЗ), в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 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 Минтруда России от 31.05.2018 г. №344Н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в соответствии с 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», Планом мероприятий министерства культуры и туризма Калужской области по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016 – 2018 годы.

Работа выполнена сотрудниками ООО «Центр маркетинговых исследований» в рамках государственного контракта №43-2018 от 06.08.2018 г. Выполнение работ проходило в августе-сентябре 2018 г. в строгом соответствии с Техническим заданием к государственному контракту, методология и инструментарий исследования согласовывались с представителями государственного заказчика.

В рамках проведения исследования осуществлялось решение задачи по сбору и обобщению информации качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с целью получения информации по следующим критериям:

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

Для решения задачи были проведены следующие работы:

- разработка рабочего инструментария исследования – структурированной анкеты для проведения опроса населения;
- тиражирование необходимого для опроса количества анкет;
- передача анкет в отдел культуры Администрации муниципального района «Жуковский район» для размещения в учреждениях культуры для самозаполнения получателями услуг;
- опрос получателей услуг в количестве 20% от требуемой совокупности;

- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Жуковский район» непосредственно в самих организациях;
- сбор информации об учреждениях культуры муниципального района «Жуковский район» в сети Интернет — на сайтах организаций;
- расчет показателей независимой оценки качества условий оказания услуг;
- сбор и анализ опросных листов, заполненных получателями услуг учреждений культуры муниципального района «Жуковский район»;
- составление итогового отчета о результатах оценки качества условий оказания услуг.

Объекты исследования:

- городское автономное учреждение культуры и спорта «Возрождение»;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Кременковский городской дом культуры»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Кремёнковская библиотека»;
- муниципальное казенное учреждение культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово»;
- муниципальное казенное учреждение Городской Дворец Культуры «Созвездие»;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение»;
- муниципальное казённое учреждение культуры «Тарутинский сельский дом культуры»;

- муниципальное казенное учреждение культуры «Бухловский сельский дом культуры»;
- муниципальное учреждение «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области;
- муниципальное учреждение культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова»;
- муниципальное казенное учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб»;
- муниципальное казенное учреждение социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина».

Результаты проведенного исследования представляют собой пятнадцать смысловых блоков.

Первый блок содержит информацию о примененных методах исследования и расчета показателей.

В блоках со второго по четырнадцатый изложены итоги сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому объекту исследования.

В пятнадцатом смысловом блоке сформулированы итоги проведенного исследования.

I. Методология проведения исследования

Приказом Министерства культуры РФ №599 от 27.04.2018 г. установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

Таблица I.I

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[1]: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
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	100 баллов	40%	40 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)

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[2]			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
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;	100 баллов	30%	30 баллов

2 Данный критерий не применим к театрально-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).

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
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	100 баллов	40%	40 баллов
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»[4]			
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	100 баллов	20%	20 баллов

4 Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

	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)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[5]			
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

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети Интернет, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их

5 Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- для каждого показателя оценки качества;
- по организации.

1. 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» ($П_{инф}$) определяется по формуле:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{И_{норм_стенд} + И_{норм_сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

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

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

$И_{норм_стенд}$; $И_{норм_сайт}$ - 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» ($П_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$С_{дист}$ – 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» ($П^{откр}_{уд}$), определяется по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{Ч_{общ_стенд} + Ч_{общ_сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

$Ч_{общ_стенд}$; $Ч_{общ_сайт}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

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

где:

$Т_{комф}$– количество баллов за наличие в организации комфортных

условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

3. 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» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$С^{орг}_{дост}$ – 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» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

4. 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» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

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

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» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

5. 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)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

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

$$\overline{Ч_{общ}}$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \qquad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации6, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0{,}3 \times П^n_{инф} + 0{,}3 \times П^n_{дист} + 0{,}4 \times П^{n\text{-откр}}_{уд})$$

$$K^2_n = (0{,}5 \times П^n_{комф.усл} + 0{,}5 \times П^{n\text{-комф}}_{уд})$$

$$K^3_n = (0{,}3 \times П^{n\text{-орг}}_{дост} + 0{,}4 \times П^{n\text{-услуг}}_{дост} + 0{,}3 \times П^{n\text{-дост}}_{уд})$$

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

$$K^5_n = (0{,}3 \times П^n_{реком} + 0{,}2 \times П^{n\text{-орг.усл}}_{уд} + 0{,}5 \times П^n_{уд}),$$

$П^n_{инф}$ … $П^n_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1-5.

Для опроса получателей услуг использовалась следующая анкета:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город

Наименование учреждения культуры_____

1. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____

_____

2. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки

---

6 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: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n)/2$.

- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

3. Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

4. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?

Да — **переход к вопросу 4.1**

Нет — **переход к вопросу 5**

4.1. Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

5. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

6. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

7. Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону,

по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

8. Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

- Готов рекомендовать / рекомендую
- Не готов рекомендовать / не рекомендую

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

9. Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

10. Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

Если у вас еще есть предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в данной организации, запишите их: _____
_____

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол: **• мужской** **• женский**

2) возраст: **_____ лет**

Для опроса получателей услуг театрально-зрелищных и концертных организаций использовался сокращенный вариант анкеты:

Анкета получателя услуг

Калужская область _____ район/город

Наименование учреждения культуры_____

1. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

2. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

3. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?

Да — **переход к вопросу 3.1**

Нет — **переход к вопросу 4**

3.1. Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?

- Полностью удовлетворен
- Не вполне, есть незначительные недостатки
- Совершенно не удовлетворен

*Запишите Ваши замечания и пожелания:*_____
_____

4. Если у вас еще есть предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в данной организации, запишите их: _____
_____

Укажите, пожалуйста, ваш пол и возраст:

1) пол: **• мужской** **• женский**

2) возраст: **_____ лет**

II. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг городским автономным учреждением культуры и спорта «Возрождение»

Городское автономное учреждение культуры и спорта «Возрождение» находится в городе Жукове Калужской области по адресу: ул. Гурьянова, д. 2. У организации имеется сайт с доменным именем http://gauks.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг даннм учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 48 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме II.I.

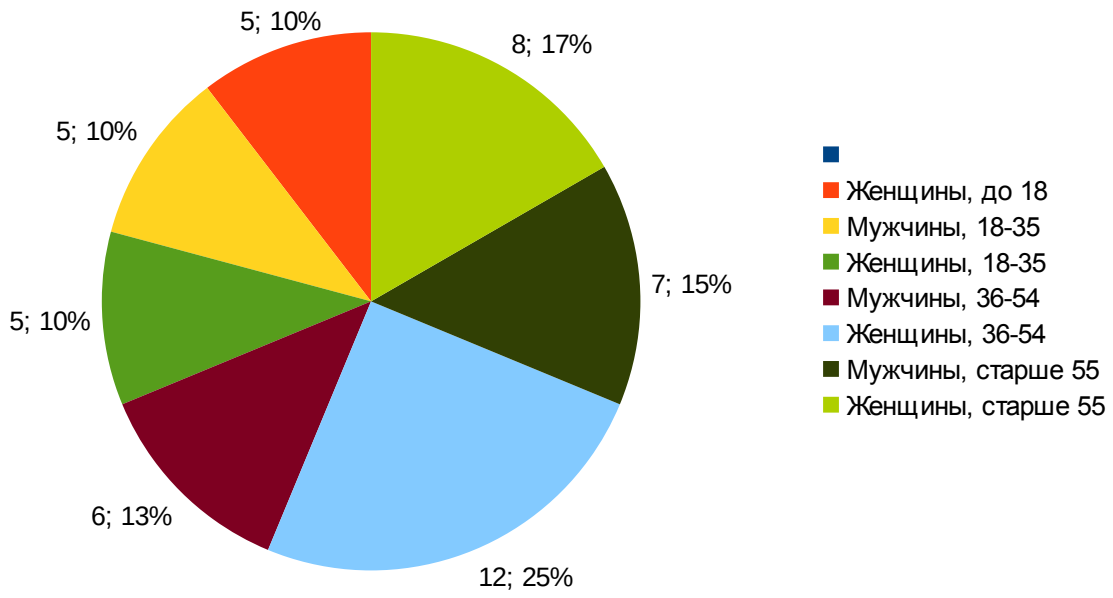


Диаграмма II.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах II.I и II.II.

Таблица II.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[7]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0

7 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	10

Таблица II.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[8]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	1

8 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	14

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (10 + 14)/(17+20)×100 = 64,9 балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи электронного обращения получателя услуг;
- электронный сервис: форма размещения отзыва о предоставляемых учреждением культуры услугах.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	6	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (46 + 34)/(48 + 40)×100 = 90,9 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×64,9+ 0,3×90 + 0,4×90,9 = 82,8 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть 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;

– доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	3	1

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 44/48×100 = 91,7 балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×91,7 = 95,85 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

– оборудованные входные группы пандусами;
– выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 60 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	4	4	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 4/8×100 = 50 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×60 + 0,4×20 + 0,3×50 = 41 \text{ балл}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	47	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		

	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	46	2	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	43	5	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 47/48×100 = 97,9 балла.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 46/48×100 = 95,8 балла.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 43/48×100 = 89,6 балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×97,9 + 0,4×95,8 + 0,2×89,6 = 95,4 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	48	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	42	6	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	43	5	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 48/48×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 42/48×100 = 87,5 балла.

Показатель $П_{уд}$ = 43/48×100 = 89,6 балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×87,5 + 0,5×89,6 = 92,3 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - городское автономное учреждение культуры и спорта «Возрождение» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_1 = (82,8 + 95,85 + 41 + 95,4 + 92,3)/5 = 81,5 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведение информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте городского автономного учреждения культуры и спорта «Возрождение», в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на сайте организации предлагается увеличить число способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В частности, добавить адрес электронной почты, разместить анкету

либо гиперссылку на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг.

Также для повышения качества оказания услуг для инвалидов рекомендуется обеспечить официальный сайт учреждения культуры альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В помещении организации предлагается по возможности увеличить количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, указателей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

Респонденты в ходе опроса выражали пожелания увеличить количество афиш о предстоящих мероприятиях, проводимых в учреждении культуры, в центре города. В плане комфортности предоставления услуг опрашиваемые выражали недовольство отсутствием системы кондиционирования в зрительном зале организации. Были высказаны также нарекания на то, что иногда мероприятия проходят очень рано (сложно успеть на них после работы), а отдельные виды услуг не оказываются по субботним дням.

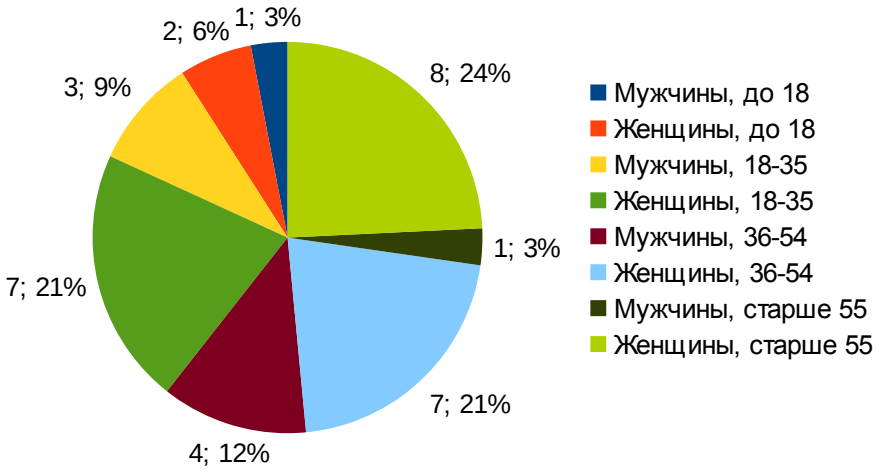
Респонденты, имеющие проблемы со слухом, высказывали пожелания о наличии в организации специальных наушников.

III. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области

Муниципальное казенное учреждение культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» находится в Жуковском районе

Калужской области по адресу: деревня Верховье, д. 101. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение «деревня Верховье» — http://verchovie.ru. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 33 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме III.I.

Диаграмма III.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному



признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных)

учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение «деревня Верховье», с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах III.I и III.II.

Таблица III.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[9]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере	0

9 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	служебного телефона должностного лица	
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	10

Таблица III.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[10]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	0
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	0

10 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	филиалов (при их наличии)	
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	4

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (10 + 4)/(17+20)×100 = 37,8 балла.**

На сайте Администрации муниципального образования сельское поселение «деревня Верховье» не указано дистанционных способов взаимодействия учреждения культуры с получателями услуг.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 0 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении

	организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (33 + 33)/(33 + 33)×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×37,8 + 0,3×0 + 0,4×100 = 51,3 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились

следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется четыре условия доступности для инвалидов:

- мобильный пандус;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы;
- кнопка вызова сотрудника учреждения для людей с инвалидностью.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 80 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации

культуры. Ответы 12 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	12	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 12/12×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×80 + 0,4×20 + 0,3×100 = 62 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×100 + 0,4×100 + 0,2×100 = 100 \text{ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	33	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_2 = (51,3 + 100 + 62 + 100 + 100)/5 = 82,7 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области и размещению на ней информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах также необходимо размещение полной информации о деятельности организации.

При разработке сайта организации предлагается предусмотреть наличие на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателеями услуг: номера телефона, адреса электронной почты, электронных сервисов для подачи обращения, технической возможности выражения мнения о качестве условий предоставляемых услуг.

Для повышения значения оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а при создании официального сайта учреждения предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Анкетирование показало, что получатели услуг «Верховского культурно-досугового объединения» удовлетворены условиями их оказания. Были высказаны отдельные пожелания ремонта зрительного зала организации.

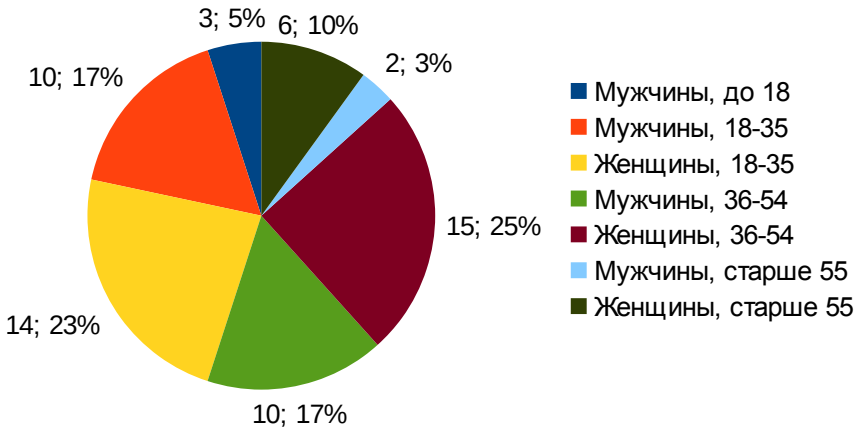
IV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кременковский городской дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Кременковский городской дом культуры» находится в городе Кременки Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Мира, д. 11. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте

Администрации городского поселения «Город Кремёнки» - http://ruwww.mo-kremenki.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 60 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



IV.I.

Диаграмма IV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Кремёнки», с требованиями

статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах IV.I и IV.II.

Таблица IV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[11]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и	1

11 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	чрезвычайных ситуаций	
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	9

Таблица IV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[12]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0

12 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	8

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (9 + 8)/(17+20)×100 = 45,9 балла.**

На сайте Администрации городского поселения «Город Кремёнки» указан один дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

– телефон.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о		

	деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	53	1	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (60 + 53)/(60 + 54)×100 = 99 баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×45,9 + 0,3×30 + 0,4×99 = 62,4 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги при личном посещении.

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	60	0	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

- оборудованная пандусами входные группы;
- кнопка вызова сотрудников учреждения для инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 60 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аудио-система для слабослышащих и слабовидящих получателей услуг;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 6 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	6	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 6/6×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$К^3$ = 0,3×60 + 0,4×40 + 0,3×100 = 64 балла

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$\mathbf{К^4 = 0{,}4\times100 + 0{,}4\times100 + 0{,}2\times100 = 100\ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	60	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	60	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 60/60×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$\mathbf{К^5 = 0{,}3100 + 0{,}2\times100 + 0{,}5\times100 = 100\ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Кременковский городской дом культуры» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$\mathbf{S_3 = (62{,}4 + 100 + 64 + 100 + 100)/5 = 85{,}3\ балла}$$

6. Выводы и предложения

По результатам проведенного исследования муниципальное казённое учреждение культуры «Кременковский городской дом культуры» получило практически по всем критериям высокие оценки.

Исключение составляют критерии «Открытость и доступность информации об организации культуры», «Доступность услуг для инвалидов».

В связи с этим предлагается создать сайт учреждения культуры с размещением на нем всей необходимой информации, организацией на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: публикация номера телефона, адреса электронной почты, создание технической возможности для подачи обращения, вопроса, отзыва, а также выражения мнения о качестве условий оказания услуг.

Также рекомендуется осуществить работы по приведению информации, размещаемой на стендах в помещении учреждения, в соответствие с нормативно-правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним.

Непосредственно в самой организации предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, например, оснастить помещение организации дублирующими табличками с надписями, знаками и иной

текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. А при разработке сайта предусмотреть наличие альтернативной его версии, адаптированной для инвалидов по зрению.

Анкетирование не выявило каких-либо нареканий либо пожеланий со стороны получателей услуг по поводу улучшения условия их оказания. В основном респонденты выражали свою удовлетворенность работой учреждения культуры.

V. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кремёнковская библиотека»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Кремёнковская библиотека» находится в городе Кременки Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Дашковой, д. 8. У организации имеется сайт с доменным именем http://k-library.kaluga.muzkult.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме V.I.

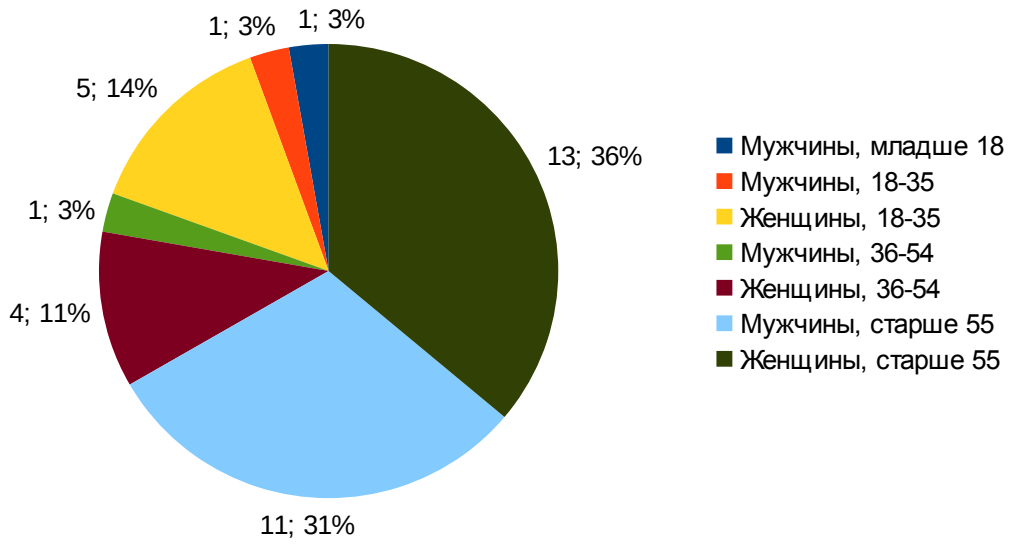


Диаграмма V.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации

культуры, представлены ниже в Таблицах V.I и V.II.

Таблица V.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[13]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по	1

13 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	решению организации культуры либо ее учредителя	
17	ИТОГО	8

Таблица V.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[14]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0

14 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	14

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (8 + 14)/(17+20)×100 = 59,5 балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

– телефон;

– электронная почта;

– электронный сервис: форма для подачи электронного обращения.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 90 баллам**.

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	29	0	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (35 + 29)/(35 + 29)×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×59,5 + 0,3×90 + 0,4×100 = 84,85 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$\mathbf{К^2 = 0,5\times100 + 0,5\times97 = 98,5\ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется одно из условий доступности для инвалидов:

– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 6 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	6	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 6/6×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$\mathbf{К^3 = 0{,}3\times20 + 0{,}4\times40 + 0{,}3\times100 = 52\ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 34/34×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$\mathbf{К^4 = 0{,}4\times100 + 0{,}4\times100 + 0{,}2\times100 = 100\ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$\mathbf{К^5 = 0{,}3\times100 + 0{,}2\times100 + 0{,}5\times100 = 100\ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации

культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Кремёнковская библиотека» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$\mathbf{S_4 = (84{,}85 + 98{,}5 + 52 + 100 + 100)/5 = 87\ баллов}$$

6. Выводы и предложения

Исследование, проведенное в рамках независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кремёнковская библиотека», обнаружило, что материалы, размещенные на информационных стендах учреждения, нуждаются в приведении к соответствию с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень.

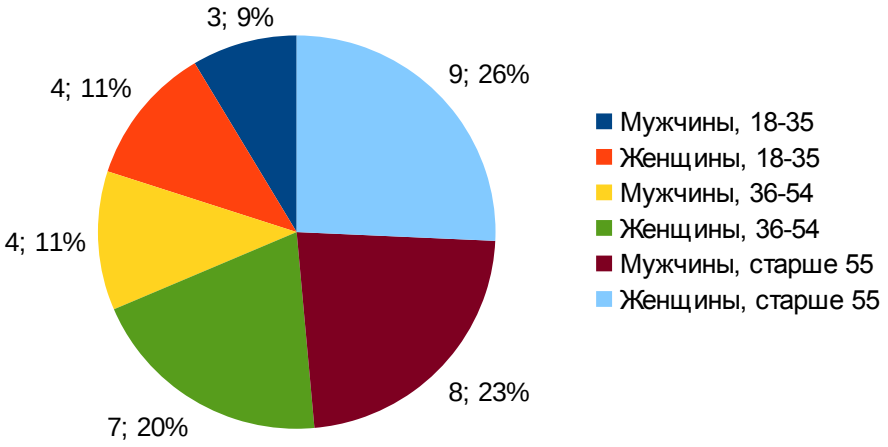
На сайте учреждения культуры рекомендуется опубликовать результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг, а также увеличить число дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, например, разместив анкету для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг либо ссылку на нее.

Предлагается по возможности увеличить количество условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (пандус, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, дублирование инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).

Опрошенные получатели услуг данного учреждения культуры высказывали свои пожелания об улучшении материально-технической базы учреждения, в частности приобретения современной аудио и видео аппаратуры, компьютерной техники.

VI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово»

Муниципальное казённое учреждение культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово» находится в городе Белоусово Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Московская, д. 95. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Белоусово» - http://adm-belousovo.ru. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 35 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



VI.I.

Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Белоусово», с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VI.I и VI.II.

Таблица VI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[15]

15 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	1
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	1
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	7

Таблица VI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и

объект не найден (недоступен для пользователя).

доступность информации об организации культуры[16]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении	0

16 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	качества их деятельности	
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	5

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (7 + 5)/(17+20)×100 = 32,4 балла.**

На сайте Администрации городского поселения «Город Белоусово» учреждения указан один дистанционный способ взаимодействия учреждения культуры с получателями услуг:

– номер телефона.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	2	1
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	11	5	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (32 + 11)/(35 + 16)×100 = 84,3 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×32,4 + 0,3×30 + 0,4×84,3 = 52,4 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги при личном посещении.

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	27	7	1

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 27/35×100 = 77 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×77 = 88,5 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- мобильный пандус для инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 6 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	3	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 3/6×100 = 50 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×40 + 0,4×20 + 0,3×50 = 35 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 33/35×100 = 94,3 балла.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 32/32×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×94,3 + 0,4×100 + 0,2×100 = 97,7 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и

	знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	35	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	6	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	4	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 29/35×100 = 82,9 балла.

Показатель $П_{уд}$ = 31/35×100 = 88,6 балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×82,9 + 0,5×88,6 = 90,9 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (52,4 + 88,5 + 35 + 97,7 + 90,9)/5 = 72,9 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования муниципальное казённое учреждение культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово»

получило наименьшие оценки по критериям независимой оценки качества условия оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов».

Это связано с недостаточностью данных, размещенных на информационных стендах учреждения, а также отсутствием сайта организации в сети Интернет. В организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

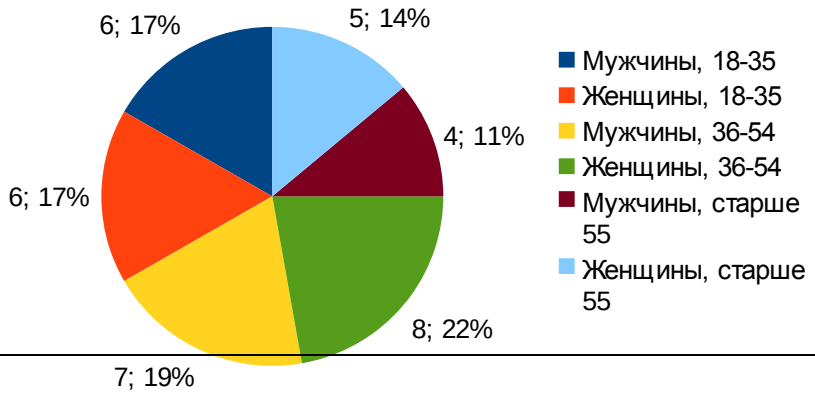
Отзывы получателей услуг библиотеки городского поселения «Город Белоусово» касались не только отсутствия сайта организации и пандусов на входе в учреждение. Дополнительно респонденты говорили о недостаточно просторном помещении читального зала библиотеки, отсутствии гардероба, малом и нечастом поступлении новой литературы в библиотеку.

VII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением Городской Дворец Культуры «Созвездие»

Муниципальное казённое учреждение Городской Дворец Культуры «Созвездие» находится в городе Белоусово Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Московская, д. 95. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Белоусово» - http://adm-belousovo.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



VII.I.

Диаграмма VII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации городского поселения «Город Белоусово», с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VII.I и VII.II.

Таблица VII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[17]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	1

17 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	7

Таблица VII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[18]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры,	0

18 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	8

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (7 + 8)/(17+20)×100 = 40,5 балла.**

На сайте учреждения указан один дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг:

– телефон.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	14	3	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (35 + 14)/(36 + 17)×100 = 92,45 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×40,5 + 0,3×30 + 0,4×92,45 = 58 \text{ баллов}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги по телефону и при личном

посещении.

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- мобильный пандус для инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 9 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	9	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 9/9×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×40 + 0,4×20 + 0,3×100 = 50 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников		

	организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 34/34×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×100 + 0,4×97 + 0,2×100 = 98,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть	Совершенно не удовлетворен

		незначительные недостатки	
	35	1	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×97 + 0,5×97 = 97,9 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение Городской Дворец Культуры «Созвездие» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_6 = (58 + 100 + 50 + 98,8 + 97,9)/5 = 80,9 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование с целью независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением Городской Дворец Культуры «Созвездие» показало, что самые низки оценки организация получила по критериям «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов».

В связи с этим предлагается в первую очередь принять следующие меры по улучшению качества условий оказания услуг учреждением культуры:

– разместить на информационных стендах организации информации о ее деятельности в объеме, регламентируемом соответствующими

нормативно-правовыми актами;

- создать официальный сайт учреждения культуры с размещением на нем информации в соответствии с 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»;
- увеличить на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности получения услуг инвалидами, а также предусмотреть разработку альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.

Анкетирование получателей услуг Городского Дворца Культуры «Созвездие» показало, что респонденты чаще всего неудовлетворены информацией, размещаемой на стендах учреждения и в сети Интернет. В частности, были высказаны замечания, что сложно найти информацию о графике работы и планируемых мероприятиях.

VIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Трубинское сельское

культурно-досуговое и спортивное объединение» находится в селе Трубино Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Школьная, д. 2. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения село Трубино — http://trubinoadm.ru. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VIII.I.

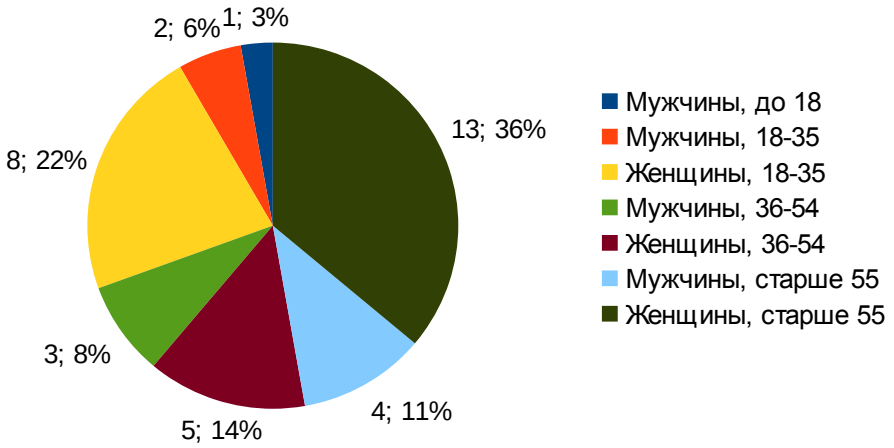


Диаграмма VIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом

сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения село Трубино, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VIII.I и VIII.II.

Таблица VIII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[19]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0

19 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	10

Таблица VIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[20]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	0
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0

20 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	4

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (10 + 4)/(17+20)×100 = 37,8 балла.**

На сайте Администрации сельского поселения село Трубино не указано ни одного дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 0 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	13	5	6

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (35 + 13)/(36 + 24)×100 = 80 баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×37,8 + 0,3×0 + 0,4×80 = 43,3 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью,

	навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	16	17	3

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 16/36×100 = 44,4 балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×44,4 = 72 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется одно из условий доступности для инвалидов:

– мобильный пандус.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 6 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	2	4	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 2/6100 = 33,3 балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$\mathbf{К^3 = 0,3\times20 + 0,4\times20 + 0,3\times33,3 = 24\ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 30/33×100 = 90,9 балла.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость

работников организации»:

$$\mathbf{К^4 = 0{,}4\times90{,}9 + 0{,}4\times100 + 0{,}2\times100 = 96{,}4\ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	6	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	22	13	1

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 30/36×100 = 83,3 балла.

Показатель $П_{уд}$ = 22/36×100 = 61 балл.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$\mathbf{К^5 = 0{,}3\times100 + 0{,}2\times83{,}3 + 0{,}5\times61 = 77\ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$\mathbf{S_7 = (43{,}3 + 72 + 24 + 96{,}4 + 77)/5 = 62{,}5\ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания сайта муниципального казённого учреждения культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение». Помимо размещения на сайте всей необходимой информации о деятельности учреждения, рекомендуется предусмотреть наличие на сайте нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг в том числе для сбора их откликов о работе организации, проведения анкетирования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг. Также сайт рекомендуется оснастить альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Информационные стенды учреждения культуры содержат не все данные, рекомендуемые к размещению нормативно-правовыми актами. Предлагается привести их в соответствие с установленным перечнем.

Для создания комфортных условий, повышающих доступность услуг учреждения для маломобильных групп населения, инвалидов, предлагается установить пандус на входе в учреждение либо приобрести мобильный пандус.

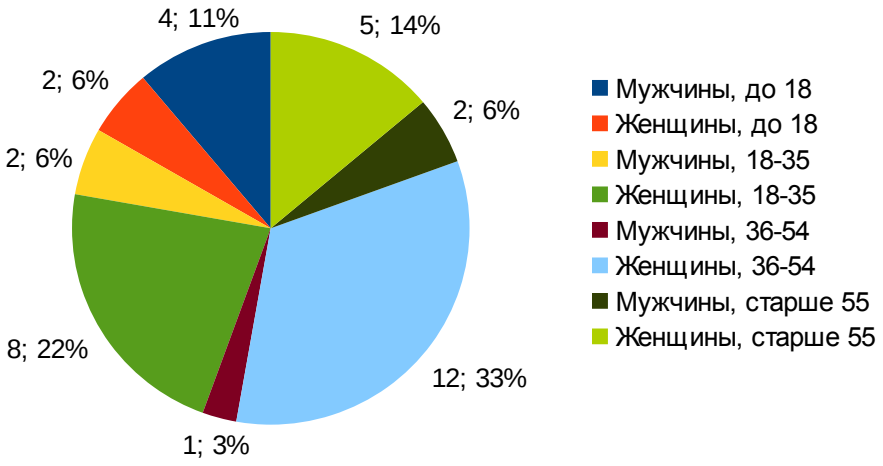
Отзывы получателей услуг «Трубинского сельского культурно-досугового и спортивного объединения» касаются некомфортно низких температур в здании учреждения, а также неудовлетворительного состояния

помещений, в частности санитарно-гигиенических. Респонденты также недовольны тем, что при входе в здание нет пандуса, сцена не освещается (слабо освещена), отсутствует гардероб. Не всегда получатели услуг удовлетворены графиком проведения мероприятий: были высказаны отдельные нарекания на слишком раннее время их начала (сложно успеть после работы).

IX. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Тарутинский сельский дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Тарутинский сельский дом культуры» находится в селе Тарутино Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Центральная, д. 3. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования село Тарутино — http://tarutino.adm-online.ru. Для проведения независимой оценки качества

условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



IX.I.

Диаграмма IX.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования село Тарутино, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах IX.I и IX.II.

Таблица IX.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[21]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	0
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1

21 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	7

Таблица IX.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[22]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0

22 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	6

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (7 + 6)/(17+20)×100 = 35 баллов.**

На сайте Администрации муниципального образования село Тарутино указан один из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

– телефон.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	4	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	30	3	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (32 + 30)/(36 + 33)×100 = 89,85 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×35 + 0,3×30 + 0,4×89,85 = 55,4 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется четыре комфортных условия для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги по телефону, при личном посещении и пр.

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 80 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$\mathbf{К^2 = 0,5\times80 + 0,5\times100 = 90\ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- мобильный пандус для инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	6	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд} = 6/6\times100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$\mathbf{К^3 = 0,3\times40 + 0,4\times20 + 0,3\times100 = 50\ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×100 + 0,4×100 + 0,2×100 = 100 \text{ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	36	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×97 + 0,5×100 = 99,4 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Тарутинский сельский дом культуры» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_8 = (55{,}4 + 90 + 50 + 100 + 99{,}4)/5 = 79 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Тарутинский сельский дом культуры» и размещению на ней информации, соответствующей перечню и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Непосредственно в самом помещении учреждения культуры на ее информационных стендах также необходимо размещение полной информации о деятельности организации, перечень и требования к которой установлены нормативными правовыми актами.

Для повышения значения оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» предлагается увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а при создании официального сайта учреждения предусмотреть разработку его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Опрошенные получатели услуг чаще всего полностью удовлетворены условиями оказания услуг учреждения культуры. Их замечания и пожелания касались отсутствия сайта организации в сети Интернет, недостаточностью информации на стендах в учреждении культуры.

X. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бухловский сельский дом культуры»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Бухловский сельский дом культуры» находится в Жуковском районе Калужской области по адресу: деревня Бухловка, д. 47. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение деревня Чубарово — http://admchubarovo.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 35 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и

экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме X.I.

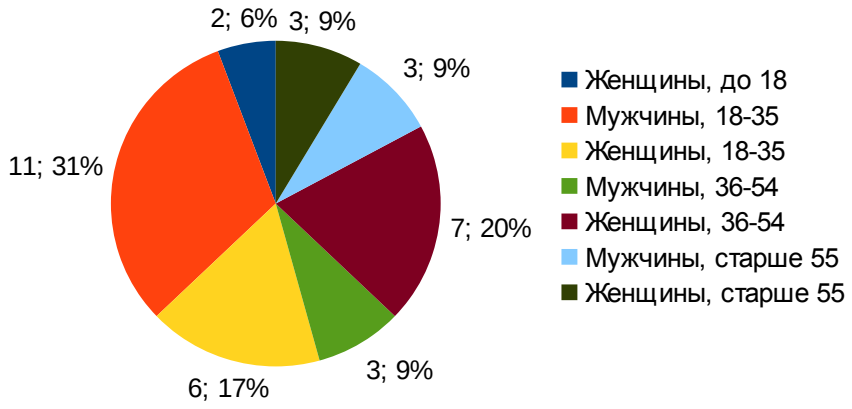


Диаграмма X.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации муниципального образования сельское поселение деревня Чубарово, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах X.I и X.II.

Таблица X.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и

доступность информации об организации культуры[23]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	0
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	5

Таблица X.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и

23 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

доступность информации об организации культуры[24]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	0
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении	0

24 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	качества их деятельности	
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	0
20	ИТОГО	3

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (5 + 3)/(17+20)×100 = 21,6 балла.**

На сайте учреждения указан один из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

– телефон.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 30 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	28	2	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (35 + 28)/(35 + 30)×100 = 96,9 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×21,6 + 0,3×30 + 0,4×96,9 = 54 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги по телефону, при личном посещении.

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

– выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	6	2	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 6/8×100 = 75 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×40 + 0,4×20 + 0,3×75 = 42,5 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности

доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 33/34×100 = 97 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 33/33×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×97 + 0,4×100 + 0,2×100 = 98,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим

образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	35	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	1	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 34/35×100 = 97 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×97 + 0,5×100 = 99,4 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Бухловский сельский дом культуры» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_9 = (54 + 100 + 42,5 + 98,8 + 99,4)/5 = 78,9 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведенного исследования муниципальное казённое учреждение культуры «Бухловский сельский дом культуры» получило наименьшие оценки по следующим критериям независимой оценки качества условия оказания услуг:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;
- Доступность услуг для инвалидов.

В связи с этим предлагается в первую очередь осуществить работы по приведению информации, размещаемой на стендах в помещении учреждения, в соответствие с нормативно-правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним.

Также рекомендуется создать сайт учреждения с размещением на нем всей необходимой информации, организацией на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: публикация адреса электронной почты, создание технической возможности для подачи обращения, вопроса, отзыва, а также выражения мнения о качестве условий оказания услуг.

Для создания комфортных условий, повышающих доступность услуг учреждения для маломобильных групп населения, инвалидов, предлагается установить пандус на входе в учреждение (приобрести мобильный пандус).

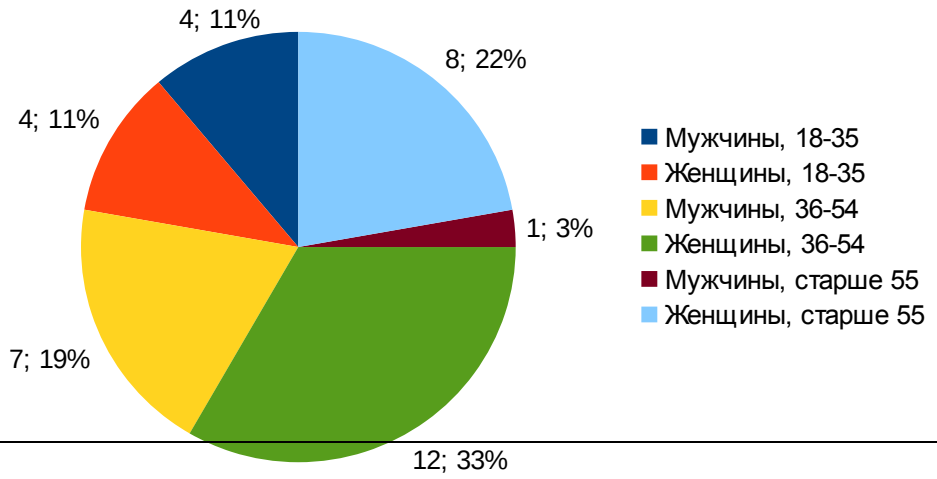
Отзывы получателей услуг «Бухловского сельского дома культуры» также касаются данных критериев: респонденты недовольны отсутствием сайта учреждения в сети Интернет, а также тем, что в здание сложно войти из-за отсутствия пандуса.

XI. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области

Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр» Жуковского района» находится в городе Жукове Калужской области по адресу: ул. Коммунистическая, д. 5. У организации есть сайт с доменным именем http://skc-zhukov.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте организации информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



XI.I.

Диаграмма XI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения — Высокиничский сельский Дом культуры, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах X.I и X.II.

Таблица X.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[25]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1

25 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	1
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	12

Таблица XI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[26]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры,	1

26 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	положения о филиалах и представительствах)	
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	11

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (12 + 11)/(17+20)×100 = 62 балла.**

На сайте учреждения указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронная почта.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	30	5	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	4	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (30 + 26)/(35 + 30)×100 = 86 баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×62 + 0,3×60 + 0,4×86 = 71 \text{ балл}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;

– доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	21	12	1

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 21/34×100 = 61,8 балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×61,8 = 80,9 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

– оборудованная входная группа пандусом;
– расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 7 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	4	3	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 4/7×100 = 57 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×40 + 0,4×20 + 0,3×57 = 37 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0

3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 34/36×100 = 94,4 балла.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×94,4 + 0,4×91,7 + 0,2×91,7 = 92,8 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	35	1	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	2	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		

	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	5	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 35/36×100 = 97 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 34/36×100 = 94,4 балла.

Показатель $П_{уд}$ = 31/36×100 = 86 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×97 + 0,2×94,4 + 0,5×86 = 91 \text{ балл}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное учреждение «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{10} = (71 + 80,9 + 37 + 92,8 + 91)/5 = 74,5 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало необходимость приведение информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте муниципального учреждения «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах. Также на сайте организации предлагается увеличить число способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В частности, электронных сервисов, анкеты либо гиперссылки на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг.

Для повышения комфортности получения услуг инвалидами предлагается, в частности, обустройство входных групп домов культуры пандусами (приобретение мобильных пандусов и иных вспомогательных устройств). Сайт учреждения культуры рекомендуется обеспечить альтернативной версией, адаптированной для инвалидов по зрению.

Анкетирование, проведенное среди получателей услуг «Социально-культурного центра» Жуковского района», в том числе и его структурных подразделений, выявило, что чаще всего вызывают нарекания со стороны потребителей недостаточное материально-техническое обеспечение учреждений: отсутствие современной аппаратуры, компьютерной техники. Также были высказаны пожелания проведения ремонта помещений, расширения автостоянок, обсутройства комфортных зон ожидания. Отдельные клубы, по мнению получателей услуг, труднодостижимы в связи с отсутсвием соответствующего маршрутного общественного транспорта.

XII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова»

Муниципальное учреждение культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» находится в городе Жукове Калужской области по адресу: ул. Коммунистическая, д. 5. У организации есть сайт с доменным именем http://bibl-gukov.kaluga.muzkult.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте организации информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме XII.I.

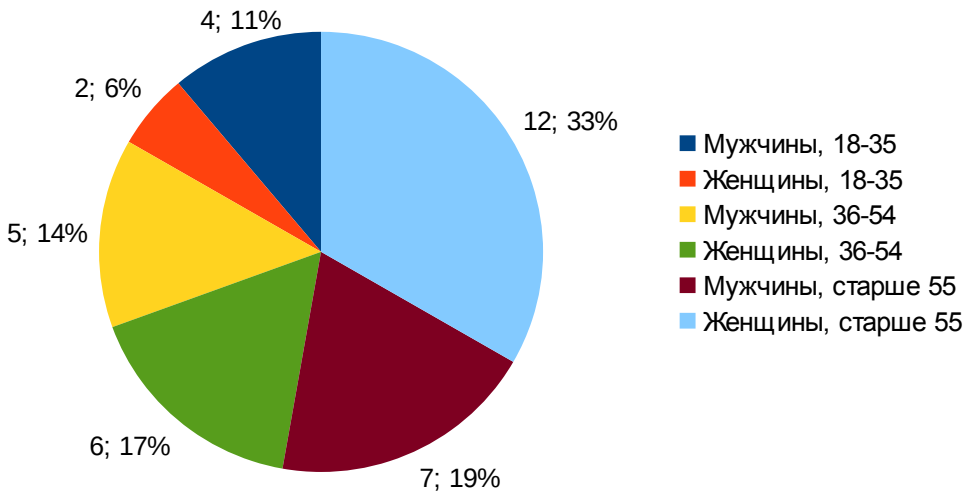


Диаграмма XII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по

разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах XII.I и XII.II.

Таблица XII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[27]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	1
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0

27 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

12.	Кодекс профессиональной этики	1
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	14

Таблица XII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[28]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1

28 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	15

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (14 + 15)/(17+20)×100 = 73 балла.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронная почта;
- электронный сервис: форма обратной связи для подачи электронного обращения.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы

распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	2	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	29	0	0

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (32 + 29)/(34 + 29)×100 = 96,8 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×73 + 0,3×90 + 0,4×96,8 = 87,6 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется шесть комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность напитков;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×91,7 = 95,85 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

- оборудованная пандусом входная группа;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 60 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 6 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	5	1	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 5/6×100 = 83,3 балла.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×60 + 0,4×40 + 0,3×83,3 = 59 \text{ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников		

	организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	0	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 34/34×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×100 + 0,4×100 + 0,2×100 = 100 \text{ баллов}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	35	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	36	0	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть	Совершенно не удовлетворен

		незначительные недостатки	
	36	0	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 35/35×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Показатель $П_{уд}$ = 36/36×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×100 + 0,5×100 = 100 \text{ баллов}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное учреждение культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{11} = (87,6 + 95,85 + 59 + 100 + 100)/5 = 88,5 \text{ баллов}$$

6. Выводы и предложения

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» практически по всем показателям были получены высокие оценки. Требуют доработки следующие моменты:

- на информационных стендах учреждения и на его сайте необходимо разместить недостающие материалы, перечень которых установлен соответствующими нормативно-правовыми актами;
- увеличить на сайте учреждения культуры количество дистанционных

способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе технической возможностью выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

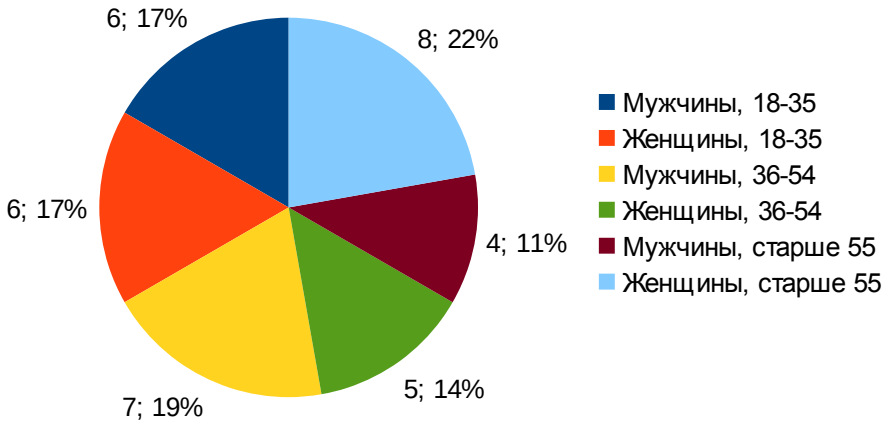
– увеличить в организации количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: разместить дублирующие таблички с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.п.

Пожелания отдельных респондентов при проведенном анкетировании касались необходимости установки кондиционера в помещении «Жуковской межпоселенческой центральной библиотеки имени Н.Н. Ремизова», а также улучшения парковки у его здания.

XIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Корсаковский сельский клуб»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб» находится в деревне Корсаково Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Садовая, д. 30. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте

Администрации сельского поселения деревня Корсаково — http://адм-корсаково.рф. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме



XIII.I.

Диаграмма XIII.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек;* %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения деревня Корсаково, с требованиями

статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах XIII.I и XIII.II.

Таблица XIII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[29]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и	1

29 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	чрезвычайных ситуаций	
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	6

Таблица XIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[30]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0

30 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	8

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (6 + 8)/(17+20)×100 = 37,8 балла.**

На сайте Администрации сельского поселения деревня Корсаково указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	33	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	25	5	1

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (33 + 25)/(36 + 31)×100 = 86,6 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×37,8 + 0,3×60 + 0,4×86,6 = 64 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны

	отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 35/36×100 = 97 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$К^2 = 0,5×100 + 0,5×97 = 98,5 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

- оборудованные входные группы пандусами;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 60 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации

культуры. Ответы 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	8	0	0

Показатель $П^{дост}_{уд}$ = 8/8×100 = 100 баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = 0,3×60 + 0,4×40 + 0,3×100 = 64 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	7	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 34/35×100 = 97 баллов.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 26/33×100 = 78,8 балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×97 + 0,4×91,7 + 0,2×78,8 = 91 \text{ балл}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	34	2	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 34/36×100 = 94,4 балла.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла.

Показатель $П_{уд}$ = 33/36×100 = 91,7 балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×94,4 + 0,2×91,7 + 0,5×91,7 = 92,5 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{12} = (64 + 98,5 + 64 + 91 + 92,5)/5 = 82 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Корсаковский сельский клуб», а также приведение размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствии с регулирующими нормативно-правовыми актами. Несмотря на то, что большая часть респондентов заявило, что они удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в сети Интернет, многие отметили отсутствие сайта и то, что в следствие этого информации о планируемых мероприятиях недостаточно.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры учесть создание на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п.), в том числе и размещение анкеты для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания. Также наличие альтернативной версии официального

сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отзывы получателей услуг «Корсаковского сельского клуба» свидетельствуют об удовлетворенности условиями их оказания. Респондентами высказывались пожелания об улучшении материально-технической базы учреждения: приобретения современной аппаратуры, обновления музыкальных треков для дискотек. Были высказаны отдельные нарекания на отсутствие в организации служб, работники которых обеспечивают первичный контакт и информирование получателя услуги, на чрезмерно длительный период ожидания ответа на запрос, отправленный по электронной почте.

XIV. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина»

Муниципальное казённое учреждение социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» находится в Жуковском районе Калужской области по адресу: село Восход, д. 15. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения село Восход — http://spvoshod.ru.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 34 человека. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме XIV.I.

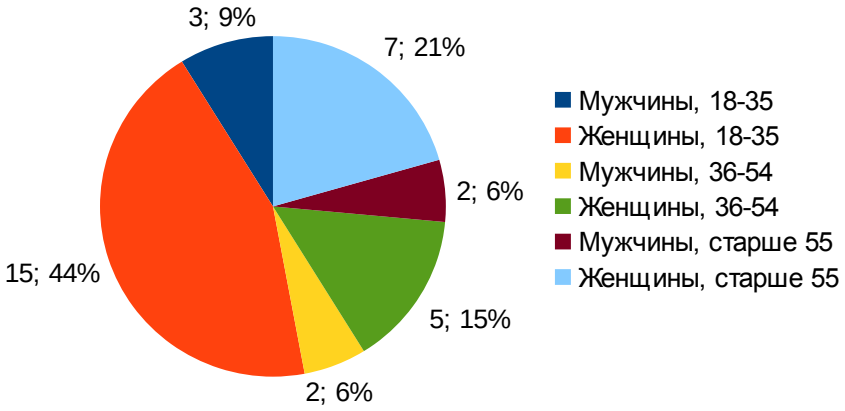


Диаграмма XIV.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, *человек; %*

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $П_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения село Восход, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах XIV.I и XIV.II.

Таблица XIV.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[31]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	1
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1

31 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

17	ИТОГО	10

Таблица XIV.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры[32]

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	0
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	0
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	0
17.	Информация о выполнении государственного	0

32 «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

	(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	8

Таким образом, **показатель $П_{инф}$ = (10 + 8)/(17+20)×100 = 48,65 балла.**

На сайте Администрации сельского поселения село Восход указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

Таким образом, **показатель $П_{дист}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{откр}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	22	7	1

Показатель $П^{откр}_{уд}$ = (31 + 22)/(34 + 30)×100 = 82,8 балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$К^1 = 0,3×48,65 + 0,3×60 + 0,4×82,8 = 65,7 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $П_{комф.усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{комф}_{уд}$ были выявлены ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	16	15	3

Показатель $П^{комф}_{уд}$ = 16/34×100 = 47 баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$\mathbf{К^2 = 0,5\times100 + 0,5\times47 = 73,5\ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется два условия доступности для инвалидов:

- оборудованная пандусом входная группа;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Таким образом, **показатель $П^{орг}_{дост}$ равен 40 баллам.**

В организации культуры имеется одно из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $П^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $П^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 5 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	3	2	0

Показатель $П^{дост}_{уд} = 3/5\times100 = 60$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$\mathbf{К^3 = 0,3\times40 + 0,4\times20 + 0,3\times60 = 38\ баллов}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $П^{перв.конт}_{уд}$, $П^{оказ.услуг}_{уд}$ и $П^{вежл.дист}_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	32	2	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	3	0

Таким образом:

Показатель $П^{перв.конт}_{уд}$ = 31/32×100 = 96,9 балла.

Показатель $П^{оказ.услуг}_{уд}$ = 32/34×100 = 94 балла.

Показатель $П^{вежл.дист}_{уд}$ = 31/34×100 = 91 балл.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$К^4 = 0,4×96,9 + 0,4×94 + 0,2×91 = 94,6 \text{ балла}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $П_{реком}$, $П^{орг.усл}_{уд}$ и $П_{уд}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	34	0	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	31	3	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	26	7	1

Таким образом:

Показатель $П_{реком}$ = 34/34×100 = 100 баллов.

Показатель $П^{орг.усл}_{уд}$ = 31/34×100 = 91 балл.

Показатель $П_{уд}$ = 26/34×100 = 76,5 балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$К^5 = 0,3×100 + 0,2×91 + 0,5×76,5 = 86,45 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» - определяется как среднее

арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$\mathbf{S_{13} = (65{,}7 + 73{,}5 + 38 + 94{,}6 + 86{,}45)/5 = 71{,}65\ балла}$$

6. Выводы и предложения

Проведенное исследование показало, что муниципальное казённое учреждение социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» нуждается в создании официального сайта в сети Интернет. На сайте организации предлагается разместить несколько способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, в частности, электронных сервисов, анкеты либо гиперссылки на нее для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания.

Информацию, размещаемую на информационных стендах социально-досугового комплекса культуры и спорта «Родина», рекомендуется привести в соответствие с перечнем и требованиями, содержащимися в нормативно-правовых актах.

Для повышения качества оказания услуг для инвалидов предлагается обеспечить сайт учреждения культуры альтернативной версией для инвалидов по зрению, а также по возможности увеличить количество условий в помещении организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Анкетирование, проведенное среди получателей услуг социально-досугового комплекса культуры и спорта «Родина» выявило, что чаще всего вызывает нарекания со стороны потребителей недостаточное материально-техническое обеспечение учреждения, необходимость проведения ремонта его помещения, санитарно-гигенических комнат.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Городское автономное учреждение культуры и спорта «Возрождение» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	82,8
2. Комфортность условий предоставления услуг	95,85
3. Доступность услуг для инвалидов	41
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	95,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92,3

Итоговая оценка качества условий оказания услуг городским автономным учреждением культуры и спорта «Возрождение» составляет 81,5 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Верховское культурно-

досуговое объединение» Жуковского района Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	51,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	62
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области составляет 82,7 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Кременковский городской дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	62,4
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	64
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кременковский городской дом культуры» составляет 85,3 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Кремёнковская библиотека» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	84,85
2. Комфортность условий предоставления услуг	98,5
3. Доступность услуг для инвалидов	52
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Кремёнковская библиотека» составляет 87 баллов.

Муниципальное казённое учреждение культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	52,4

2. Комфортность условий предоставления услуг	88,5
3. Доступность услуг для инвалидов	35
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	97,7
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	90,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово» составляет 72,9 балла.

Муниципальное казённое учреждение Городской Дворец Культуры «Созвездие» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	58
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,9

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением Городской Дворец Культуры «Созвездие» составляет 80,9 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение» получило следующие

оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	43,3
2. Комфортность условий предоставления услуг	72
3. Доступность услуг для инвалидов	24
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	96,4
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	77

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение» составляет 62,5 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Тарутинский сельский дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	55,4
2. Комфортность условий предоставления услуг	90
3. Доступность услуг для инвалидов	50
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным

казённым учреждением культуры «Тарутинский сельский дом культуры» составляет 79 баллов.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Бухловский сельский дом культуры» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	54
2. Комфортность условий предоставления услуг	100
3. Доступность услуг для инвалидов	42,5
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	98,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,4

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Бухловский сельский дом культуры» составляет 78,9 балла.

Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	71
2. Комфортность условий предоставления услуг	80,9
3. Доступность услуг для инвалидов	37

4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	92,8
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	91

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением «Социально-культурный центр» Жуковского района» Калужской области составляет 74,5 балла.

Муниципальное учреждение культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	87,6
2. Комфортность условий предоставления услуг	95,85
3. Доступность услуг для инвалидов	59
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.Н. Ремизова» составляет 88,5 балла.

Муниципальное казённое учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	64
2. Комфортность условий предоставления услуг	98,5
3. Доступность услуг для инвалидов	64
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	91
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	92,5

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Корсаковский сельский клуб» составляет 82 балла.

Муниципальное казённое учреждение социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» получило следующие оценки по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг:

Критерий	Баллы
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	65,7
2. Комфортность условий предоставления услуг	73,5
3. Доступность услуг для инвалидов	38
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	94,6
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	86,45

Итоговая оценка качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина» составляет 71,65 балла.

В целях повышения качества условий оказания услуг учреждениями культуры Жуковского района Калужской области предлагается:

- создать сайты следующих учреждений:
  - муниципального казённого учреждения культуры «Верховское культурно-досуговое объединение» Жуковского района Калужской области;
  - муниципального казённого учреждения культуры «Кременковский городской дом культуры»;
  - муниципального казённого учреждения культуры Библиотека городского поселения «Город Белоусово»;
  - муниципального казённого учреждения Городской Дворец Культуры «Созвездие»;
  - муниципального казённого учреждения культуры «Трубинское сельское культурно-досуговое и спортивное объединение»;
  - муниципального казённого учреждения культуры «Тарутинский сельский дом культуры»;
  - муниципального казённого учреждения культуры «Бухловский сельский дом культуры»;
  - муниципального казённого учреждения культуры «Корсаковский сельский клуб»;
  - муниципального казённого учреждения социально-досуговый комплекс культуры и спорта «Родина»;
- материалы, размещаемые на информационных стендах учреждений культуры района, привести в соответствие с нормативными правовыми актами, устанавливающими их перечень и требования к ним;
- обеспечить наличие альтернативных версий официальных сайтов муниципального учреждения «Социально-культурный центр»

Жуковского района» Калужской области и городского автономного учреждения культуры и спорта «Возрождение», адаптированных для инвалидов по зрению;

- увеличить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на имеющихся сайтах учреждений культуры и предусмотреть их наличие на вновь создаваемых (номера телефонов, адреса электронной почты, электронные формы отправки запроса, выражение мнения и оценки качества условий оказания услуг их получателями, возможность комментировать и оставлять отзывы и т. п.);
- увеличить количество условий в помещениях учреждений культуры, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование основной информации, указателей шрифтом Брайля, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и т.п.;
- оборудовать нуждающиеся учреждения культуры и прилегающие к ним территории с учетом доступности для инвалидов (пандусы, в т.ч. мобильные, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения и т. п.);
- по возможности провести ремонтные мероприятия, работы по обустройству в учреждениях культуры, нуждающихся в повышении комфортности условий получения услуг с точки зрения их получателей.