

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

Заместитель главы города Пыть-Яха _____ А.П. Золотых «__» _____ 2019г.	Утверждаю: Директор ООО «Витадини» _____ О.П. Бурцев «__» _____ 2019г.
---	--

ОТЧЕТ

**«Оказание услуг по сбору и обобщению информации,
получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры»**

Пыть-Ях, 2019

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	7
Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций культуры.....	25
Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям	36
Глава 4. Анализ значений по группам показателей	43
Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров	48
Глава 6. Систематизация выявленных проблем деятельности государственных и муниципальных организаций культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры	53
Заключение.....	56

Сфера культуры поставила в центр своей деятельности самого человека, как высшую общественную ценность, его интересы, потребности, сделав его участником созидательной культурной деятельности, а государство призвано лишь стимулировать самоорганизацию социокультурной деятельности и саморазвитие культуры посредством правовой, экономической, организационной поддержки культуры, а так же обеспечить создание соответствующей сегодняшнему дню *инфраструктуры* социокультурной сферы, условий для реализации духовных потребностей человека. Учреждения культуры всех форм собственности призваны направлять усилия на создание, развитие, распространение культуры, организацию содержательного общения, отдыха человека и восстановления его сил. Необходимо обеспечить распространение духовно-культурных ценностей, их активное творческое освоение людьми в сфере досуга в целях формирования гармонично развитой, творчески активной личности.

Инфраструктура социально-культурной сферы – это совокупность материальных, организационных, финансово-экономических, кадровых, информационно-методических и иных условий осуществления социально-культурной деятельности.

Социокультурная сфера охватывает разветвленную инфраструктуру образовательных, воспитательных, информационных, природоохранных, рекреационных и других государственных и общественных институтов.

Система организаций культурной сферы многослойна, разделена на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуuroохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на

определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 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», от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

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

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности организаций культуры в рамках независимой оценки ООО «Витадини» руководствуется следующими нормативными актами:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения».

Глава 1. Программа исследования

(описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры)

Термины и определения:

Выборка (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

Выборочный метод – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

Генеральная совокупность – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Задачи социологического исследования – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

Метод анкетирования – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

Невключенное наблюдение – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

Независимая оценка качества – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

Потребительский эксперимент – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

Программа исследования – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

Репрезентативность – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

Социальное исследование – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

Цель социального исследования – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой

оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»; Постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в

сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры города Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры г.Пыть-Ях автономного округа.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.

2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры деятельностью учреждений культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);

- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг , в том числе времени ожидания предоставления услуг;

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере культуры;

- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом, а также показателя информационной открытости учреждений культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (K_{yi}). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$ - показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 0 >$ - в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю. K_{yi} , равное 100 – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = < 0$ – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю. $K_{yi} = -100$ – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры включает четыре последовательных этапа:

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;
- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

Организационный этап

Перечень организаций культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Администрации города Пыть-Ях.

Исходя из технического задания в текущем, 2019 году, определены организации культуры, указанные в таблице. Объем выборки составляет 1800 респондентов - получателей или потенциальные получатели услуг муниципальных организаций в сфере культуры. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, так и с использованием интернет-ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

Перечень организаций культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
Муниципальные организации в сфере культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры		
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	600

2.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	600
3.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	600
	Итого	1 800

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры г.Пыть-Ях ХМАО-Югры старше 18 лет.

Объем выборки:

1800 респондентов, получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры г.Пыть-Ях ХМАО-Югры.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – получателей услуг организаций культуры, законных представителей получателей услуг организаций культуры.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами. Несовершенные получатели услуг в возрасте от 7 до 14 лет (в случае необходимости) опрашиваются (анкетируются) в присутствии законного представителя.

Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
наличие и доступность питьевой воды;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
санитарное состояние помещений организаций;
транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

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

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
наличие сменных кресел-колясок;
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Подготовительный этап

Формы для регистрации первичной информации

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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»»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стендах	на сайте
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		

13)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований автономного округа		
14)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15)	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
16)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
17)	правилах внутреннего трудового распорядка		
18)	коллективном договоре		
19)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
20)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
21)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
22)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Рабочая карта № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.1 в Акте: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 3.1 в Акте: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(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 Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Рабочая карта № 4
Анкета (опросник)
для проведения опроса граждан

Наименование организации: _____

Дата и время проведения опроса: _____

№ аудиозаписи опроса _____

ФИО эксперта _____

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- ☐ Пожилые граждане
- ☐ Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Семья, находящаяся в социально опасном положении
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды
- ☐ Иная категория (укажите какая именно) _____

2. Укажите форму, при которой была получена услуга:

- ☐ стационарная
- ☐ вне стационарная

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

- ☐ да
- ☐ нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- ☐ да
- ☐ нет, так как _____

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

- ☐ да
- ☐ нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- ☐ да
- ☐ нет, так как _____

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

8. Оцените своевременность оказания услуги

- ☐ своевременно
- ☐ не своевременно, так как _____

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

- ☐ да
- ☐ нет (переход к вопросу 11)

10. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в _____	

дистанционном режиме или на дому	
----------------------------------	--

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- ☐ да
☐ нет, так как _____

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- ☐ да
☐ нет, так как _____

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

- ☐ да
☐ нет (переход к вопросу 15)

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

- ☐ да
☐ нет, так как _____

16. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

- ☐ да
☐ нет, так как _____

17. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- ☐ да
☐ нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

Вопросы для интервью:

Предназначены для получателей и законных представителей получателей услуг организаций культуры

1. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации?
2. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг?
3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?
4. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?
5. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?
6. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?
7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)?
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)?
9. Считаете ли Вы, что данную организацию можно посоветовать знакомым, родственникам, если вдруг им это понадобится?

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций культуры

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций культуры.

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг	20%
доступность услуг для инвалидов	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	20%
удовлетворенность условиями оказания услуг	20%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в 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 информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования 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.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	100 баллов	40%	40 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	100 баллов	50%	50 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к 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 Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

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

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi^m_i = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

Π_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

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

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

- Π^1_1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi^1_1 = (\pi_{1.1.1} + \pi_{1.1.2})/2,$$

где $\pi_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$

- Π^1_2 – значение показателя 1.2:

$$\Pi^1_2 = \pi_{1.2.1},$$

где $\pi_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^1_3 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi^1_3 = (\pi_{1.3.1} + \pi_{1.3.2})/2,$$

где $\pi_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$$П_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

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

– $П^2_1$ – значение показателя 2.1:

$$П^2_1 = П_{2.1.1},$$

где $П_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^2_2$ – значение показателя 2.2:

$$П^2_2 = П_{2.2.1},$$

$$\text{где } П_{2.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П^3_1$ – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = П_{3.1.1},$$

где $П_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^3_2$ – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = П_{3.2.1},$$

где $П_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– $П^3_3$ – значение показателя 3.3:

$$П^3_3 = П_{3.3.3},$$

где $П_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– $П^4_1$ – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = П_{4.1.1},$$

где $П_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100;$

организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

общее число опрошенных получателей услуг

– Π^4_2 – значение показателя 4.2:

$$\Pi^4_2 = \Pi_{4.2.1},$$

где $\Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π^4_3 – значение показателя 4.3:

$$\Pi^4_3 = \Pi_{4.3.1},$$

где $\Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π^5_1 – значение показателя 5.1:

$$\Pi^5_1 = \Pi_{5.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

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

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

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

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

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

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

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

где n – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

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

b^m – значимость m -го критерия.

**ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг,
предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и
в процентном соотношении), по организациям**

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

**Муниципальные организации в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение	30	30	30

	дополнительного образования «Детская школа искусств»			
--	---	--	--	--

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	50
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение	50	50	50

	дополнительного образования «Детская школа искусств»			
--	--	--	--	--

2.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	43,2
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	50	50	50

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	24
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	24
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	6

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	32
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	32
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	16

3.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	27,8
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	18,8

4.1 Показатель «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»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	20	20	17,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	20	20	20
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	20	20	19,3

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	26,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	28,9

5.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия

1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	20	20	17,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	20	20	20
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	20	20	19,3

5.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	44,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	50	50	48,3

Глава 4. Анализ значений по группам показателей

По 1 группе показателей "Открытость и доступность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	95,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	98,6

По 2 группе показателей "Открытость и доступность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	93,2
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	100

По 3 группе показателей "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	86
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	83,8
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	40,8

По 4 группе показателей "Доброжелательность, вежливость работников организации"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	89,7
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	96,5

По 5 группе показателей "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	89,7
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	96,5

Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Рейтинг организаций культуры г. Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

Таблица рейтингов

	Муниципальные организации в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Рейтинг по группе показателей					
		открытость и доступность информации об организации культуры	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	95,9	93,2	86	89,7	89,7	90,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	83,8	100	100	96,8
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	98,6	100	40,8	96,5	96,5	86,5

Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы муниципальных организаций культуры, подведомственных администрации г.Пытья-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в разрезе отдельных групп показателей являются:

- **по первой группе показателей:** Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»;
- **по второй группе показателей:** Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»; Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»;
- **по третьей группе показателей:** Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
- **по четвертой группе показателей:** Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»;
- **по пятой группе показателей:** Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей».

Итоговые показатели по всем группам

Таблица рейтингов

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	96,8	96,8	1
2	Муниципальное автономное учреждение культуры	90,9	90,9	2

	«Культурно-досуговый центр»			
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	86,5	86,5	3

Итоговый анализ и оценка качества работы муниципальных организаций культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры позволяет определить и указать лучшие организации по результатам мониторинга.

Среди муниципальных организаций культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей» – 96,8 % достижения максимального значения баллов.

2 место – Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» – 90,9 % достижения максимального значения баллов.

3 место – Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» – 86,5 % достижения максимального значения баллов.

Последние строки рейтингов заняла следующая организация:

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» – 86,5 % достижения максимального значения баллов, что также является отличным показателем и по градации общероссийского портала соответствует уровню оказания услуг на «5» баллов.

Градация государственных организаций культуры г. Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	3	91,4 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение			91,4 %

Организации культуры (государственные) должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания социальных услуг, в нее вошли 3 муниципальных организаций культуры. Ко второй группе относятся организации с хорошим уровнем условий качества услуг. Третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая открытость и доступность информации об организации культуры. Фактическая оценка по данным

группам показателей составила 98,2% по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 70,2 % по сравнению с нормативными значениями.

Глава 6. Систематизация выявленных проблем деятельности государственных и муниципальных организаций культуры г. Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Разместить информацию о - коллективном договоре - проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры
2	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы»
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (Филиалы и Этнографический музей) - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Филиалы и Этнографический музей) - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Филиалы и Этнографический музей) - наличие сменных кресел-колясок - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (Филиалы и Этнографический музей) - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Филиалы, Краеведческий экомузей) - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Филиалы, Краеведческий экомузей) - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

2. Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Разместить информацию о - коллективном договоре
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы»
1	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- оборудовать адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - приобрести сменные кресла-коляски - оборудовать для инвалидов специальное санитарно-гигиеническое помещение, - оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению, - оформить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - разместить на сайте альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению - организовать возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; - приобрести сменные кресла-коляски - решить вопрос об организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»

№ П/п	Группа показателей НОК, в которой выявлены замечания	Мероприятия для устранения замечаний
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы»
4	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	- оборудовать для инвалидов - входные группы пандусами (подъемными платформами); - адаптировать лифты или поручни или расширенные дверные проемы; - приобрести сменное кресло-коляску; - специальное санитарно-гигиеническое помещение, - оборудовать помещение организации аудио и видеоинформаторами для инвалидов по слуху и зрению, - оформить 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)

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг и муниципальными организациями культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг муниципальными организациями культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа муниципальных организаций культуры г.Пыть-Ях Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.