



# **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА НА ТЕМУ:**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ С. ИГЛИНО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ИГЛИНСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
в рамках исполнения муниципального контракта № 1 от 17 июня 2019 г.**

**Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»**

**Директор, к.ф.-м.н., член  
Евразийской Ассоциации  
оценки качества образования**

\_\_\_\_\_/Абзалимов Р.Р.  
17 июля 2019 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Методические характеристики исследования .....	4
Список организаций культуры, участвующих в исследовании .....	5
Раздел I. Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры по отдельным критериям .....	6
Общие положения .....	6
Общие критерии для оценки качества условий оказываемых услуг организациями культуры .....	8
Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг .....	14
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры .....	21
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг .....	27
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов .....	29
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....	32
Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг .....	35
Раздел II. Расчёт показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры .....	38
Выводы .....	82
Заключение .....	90

## МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

**Организация – заказчик:** Муниципальное казённое учреждение Отдел культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан.

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

**Предмет исследования:** оценка качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан

**Сроки проведения:** 17 июня – 31 августа 2019 г.

**Характеристика выборки:** получатели услуг организаций культуры.

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

**Объём выборки:**

- 1996 получателей услуг организаций культуры;
- 8 экспертов. Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа» и привлечённые эксперты.

Опрос получателей услуг в местах их предоставления осуществлялся сотрудниками организаций культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан.

### Список организаций культуры, участвующих в исследовании

№	Организация культуры	Опрошено пользователей	Кол-во экспертов
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система муниципального района Иглинский район РБ (МБУ Иглинская централизованная библиотечная система)	612	8
2	МБУ Историко-краеведческий музей муниципального района Иглинский район РБ (МБУ Историко-краеведческий музей)	613	8
3	МБУ Районный дом культуры муниципального района Иглинский район РБ (МБУ Районный дом культуры)	771	8
	Итого	1996	8

# РАЗДЕЛ I. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ПО ОТДЕЛЬНЫМ КРИТЕРИЯМ

## Общие положения

Инструмент для оценивания качества условий оказываемых услуг организациями культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан содержит:

1) 5 критериев, включающих 9 показателей оценки качества, для оценки со стороны получателей услуг организаций культуры:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

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

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.

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

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

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

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

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

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

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

Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

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

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

2) 3 критерия, включающих 5 показателей оценки качества, для экспертного оценивания:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

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

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

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.

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

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

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

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

Оценка качества условий оказываемых услуг организациями культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан осуществляется на основании 14 показателей объединённых в 5 критериев.

## Общие критерии для оценки качества условий оказываемых услуг организациями культуры:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» включает показатели оценки качества:

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

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» включает показатели оценки качества:

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

<p>наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</li> </ul>	
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги</p>	<p>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>
<p>2.3. Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг.</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включает показатели оценки качества:

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	
<p>3.3. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами.</p>	<p>Оценивается получателем услуги -инвалидом. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» включает показатели оценки качества:

<p>4.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>
<p>4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>
<p>4.3. Удовлетворённость 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.)).</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>

5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг» включает показатели:

<p>5.1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>
<p>5.2. Удовлетворённость графиком работы организации.</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.</p>

5.3. Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.
--	---

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

**Таблица 1**

Критерий/показатель	Значимость показателя	Баллы показателя	Значение показателя
<b>Показатель 1.1.</b> Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	0,3	100	30
<b>Показатель 1.2.</b> Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	100	30
<b>Показатель 1.3.</b> Удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	0,4	100	40
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>			100
<b>Показатель 2.1.</b> Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	100	30

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги. Показатель «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен..			
Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	0,5	100	30
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»			100
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	0,3	100	30
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	100	40
Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг инвалидов	0,3	100	30
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»			100
Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	100	40
Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников орга-	0,4	100	40

низации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			
<b>Показатель 4.3.</b> Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	0,2	100	20
<b>Итого по критерию 4</b> «Доброжелательность, вежливость работников организации»			100
<b>Показатель 5.1.</b> Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	0,3	100	30
<b>Показатель 5.2.</b> Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	0,2	100	20
<b>Показатель 5.3.</b> Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	0,5	100	50
<b>Итого по критерию 5</b> «Удовлетворённость условиями оказания услуг»			100

## Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

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

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

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

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

где:

$I_{\text{стенд}}$  - количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  - количество информации, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;

$I_{\text{норм}}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)», определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)», определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

в) значение показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), определяется по формуле:

$$P_{уд}^{комф} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

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

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = (0,5 \times P_{комф.усл} + 0,5 \times P_{уд}^{комф}).$$

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

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

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)»; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необхо-

димое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому», определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества 3.2 принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)», определяется по формуле:

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

где:

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

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

Итого критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ( $K^3$ ):

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)», определяется по формуле:

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

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» ( $П^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» ( $П_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитываются:

- по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

- по муниципальному образованию в целом по отрасли, в организациях, расположенных на территории соответствующего муниципального образования и оказывающих услуги в сфере культуры в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказываемых услуг.

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

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

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{\text{инф}}^n + 0,3 \times П_{\text{дист}}^n + 0,4 \times П_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Показатель оценки качества по отрасли в муниципальном образовании рассчитывается по формуле:

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

где:

$S_n^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по отрасли в муниципальном образовании;

$S_n^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества организаций культуры в отношении которых проводилась независимая оценка качества в муниципальном образовании;

$N^{\text{ou}}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в муниципальном образовании.

## **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

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

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (в целях удобства использования, вся информация разбита на отдельные элементы):

- 1) полное и сокращённое наименование;
- 2) место нахождения;
- 3) почтовый адрес;
- 4) схема проезда;
- 5) дата создания организации культуры;
- 6) сведения об учредителе (учредителях);
- 7) учредительные документы:
  - а) копия устава;
  - б) свидетельство о государственной регистрации;
  - в) решение учредителя о создании организации культуры;
  - г) решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
  - е) положения о филиалах и представительствах;
- 8) структура организации культуры;
- 9) режим, график работы;
- 10) контактные телефоны;
- 11) адреса электронной почты;
- 12) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений
- 13) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
- 14) сведения о видах предоставляемых услуг;
- 15) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- 16) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);

17) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

18) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

19) информация о планируемых мероприятиях;

20) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

21) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

22) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

23) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

24) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

25) план по улучшению качества работы организации.

Таким образом на общедоступных информационных ресурсах должно быть размещено 29 единиц информации. Однако учитывая специфику организационного устройства учреждений культуры, не все они могут быть применены к той или иной организации. Например, при отсутствии филиалов у организации культуры, при оценке объёма информации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, не учитывались п.п. 7е и п. 13. Также, если организация не осуществляет деятельность, подлежащую лицензированию, то п. 18 при оценке объёма информации не учитывался.

Количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, определяется исходя из соотношения объёма информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации к объёму информации необходимому к размещению на информационных стендах в помещении организации, установленному нормативными правовыми актами.

Количество информации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет», определяется исходя из соотношения объёма имеющейся на сайте информации к объёму информации необходимому к размещению на сайте организации, установленному нормативными правовыми актами.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

## Баллы по показателю оценки качества 1.1.

№№	Наименование	Количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации	Количество информации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Значение параметров показателя в баллах	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	4	9	26	8
2	МБУ Историко-краеведческий музей	6	10	35	11
3	МБУ Районный дом культуры	2	5	14	4

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

- абонентского номера телефона;
- адрес электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иного дистанционного способа взаимодействия».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах, с учётом его значимости, выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.2 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Баллы по показателю оценки качества 1.2.

№№	Наименование	Баллы за наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	60	18
2	МБУ Историко-краеведческий музей	60	18
3	МБУ Районный дом культуры	60	18

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

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.3 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

Таблица 4

№	Наименование	Всего опрошено	Пользуются стендами для получения информации об организации культуры	Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об организации культуры	Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах	Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах	Количество получателей услуг не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры размещённой на стендах	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	415	67,8%	396	19	0	96,59%
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	567	92,5%	567	0	0	100%
3	МБУ Районный дом культуры	771	426	55,25%	397	26	3	93,19%

Таблица 5

№	Наименование	Всего опрошено	Пользуются сайтом для получения информации об организации культуры	Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об организации культуры	Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте	Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте	Количество получателей услуг не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры размещённой на сайте	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полной и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	244	39,87%	231	13	0	94,67%
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	529	86,3%	529	0	0	100%
3	МБУ Районный дом культуры	771	274	35,54%	266	7	1	97,1%

Таблица 6

## Баллы по показателю оценки качества 1.3.

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах	Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	613	396	231	95	38
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	567	529	100	40
3	МБУ Районный дом культуры	771	397	266	95	38

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.**

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

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации культуры;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 2.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 2.1 и значимости показателя оценки качества (0,5) приведённого в табл. 1.

**Таблица 7**

**Баллы по показателю оценки качества 2.1.**

№№	Наименование	Баллы за наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	60	30
2	МБУ Историко-краеведческий музей	60	30

3	МБУ Районный дом культуры	60	30
---	---------------------------	----	----

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 2.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 2.3 и значимости показателя оценки качества (0,5) приведённого в табл. 1.

**Таблица 8**

**Баллы по показателю оценки качества 2.3.**

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг организациями культуры	Количество получателей услуг, не удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг организациями культуры	Количество получателей услуг не выразивших мнение о комфортности условий предоставления услуг организациями культуры	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг организациями культуры	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	531	81	0	87	44
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	613	0	0	100	50
3	МБУ Районный дом культуры	771	643	118	10	83	42

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

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

- оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Таблица 9

Баллы по показателю оценки качества 3.1

№№	Наименование	Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	40	12
2	МБУ Историко-краеведческий музей	60	18
3	МБУ Районный дом культуры	40	12

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

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.2 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

**Таблица 10**

**Баллы по показателю оценки качества 3.2.**

№№	Наименование	Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	40	16
2	МБУ Историко-краеведческий музей	40	16
3	МБУ Районный дом культуры	40	16

В таблице 11 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.3 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

**Таблица 11**

**Баллы по показателю оценки качества 3.3.**

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Количество получателей услуг инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Количество получателей услуг инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов	Доля получателей услуг инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	124	120	4	0	97	29
2	МБУ Историко-краеведческий музей	28	28	0	0	100	30
3	МБУ Районный дом культуры	67	57	10	0	85	26

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

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

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.1 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

**Таблица 12**

**Баллы по показателю оценки качества 4.1.**

№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Количество получателей услуг, неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	604	8	0	99	40
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	613	0	0	100	40
3	МБУ Районный дом культуры	771	716	49	6	93	37

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

услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.2 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

**Таблица 13**

**Баллы по показателю оценки качества 4.2.**

№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	607	5	0	99	40
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	613	0	0	100	40
3	МБУ Районный дом культуры	771	735	25	11	95	38

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

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.3 и значимости показателя оценки качества (0,2) приведённого в табл. 1.

**Таблица 14**

**Баллы по показателю оценки качества 4.3.**

№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг использующих дистанционные методы взаимодействия	Доля получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия	Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости, работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	351	57%	342	9	0	97	19
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	554	90%	554	0	0	100	20
3	МБУ Районный дом культуры	771	406	53%	389	16	1	96	19

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

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

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Таблица 15

Баллы по показателю оценки качества 5.1.

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Количество получателей услуг, которые не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Количество получателей услуг не выразивших мнение о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	592	20	0	97	29
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	613	0	0	100	30
3	МБУ Районный дом культуры	771	731	33	7	96	29

В таблице 16 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.2 и значимости показателя оценки качества (0,2) приведённого в табл. 1.

**Таблица 16**

**Баллы по показателю оценки качества 5.2**

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	Количество получателей услуг, неудовлетворённых графиком работы организации	Количество получателей услуг, не выразивших мнений о графике работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	561	47	0	92	18
2	МБУ Историко-краеведческий музей к	613	613	0	0	100	20
3	МБУ Районный дом культуры	771	733	31	7	96	19

В таблице 17 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.3 и значимости показателя оценки качества (0,5) приведённого в табл. 1.

## Баллы по показателю оценки качества 5.3.

№№	Наименование	Всего опрошено	Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	Количество получателей услуг, неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	Количество получателей услуг, не выразивших мнение о удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	Значение показателя в баллах с учётом его значимости
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	612	597	15	0	98	49
2	МБУ Историко-краеведческий музей	613	613	0	0	100	50
3	МБУ Районный дом культуры	771	724	20	27	97	49

## **II. Расчёт показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.**

### **1. МБУ Иглинская централизованная библиотечная система.**

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом их значимости.

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

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

- устав;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- фамилии, имена, отчества руководящего состава;
- цены на услуги (прейскурант).

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на стендах в помещении организации, состоящего из 25 пунктов, присутствуют 4.

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

- название организации;
- почтовый адрес;
- структура организации;
- режим (график) работы;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- фамилии, имена, отчества руководящего состава;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления

услуг.

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на сайте организации, состоящего из 25 пунктов, присутствуют 9.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1 приведённой выше:

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

где:

$$I_{\text{стенд}} = 4$$

$$I_{\text{сайт}} = 9$$

$$I_{\text{норм}} = 25$$

$$P_{\text{инф}} = \left( \frac{4 + 9}{2 \times 25} \right) \times 100 = 26$$

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

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

$$26 \times 0.3 = 7,8 = 8.$$

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

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

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 2$$

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

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

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

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности.

Количество получателей услуг:

- использующих стенды - 415;
- удовлетворённых информацией на стендах – 396;
- неудовлетворённых информацией на стендах – 19;
- использующих сайт – 244;
- удовлетворённых информацией на сайте – 231;
- неудовлетворённых информацией на сайте – 13.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3 приведённой выше:

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

где:

$$Y_{\text{стенд}} = 396$$

$$Y_{\text{сайт}} = 231$$

$$Ч_{\text{общ}} = 415 + 244 = 659$$

$$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{396 + 231}{659} \right) \times 100 = 95,14 = 95$$

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

$$95 \times 0,4 = 38$$

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

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

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

$$K^1 = 8 + 18 + 38 = 64.$$

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом их значимости.

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

Из требуемых комфортных условий в организации представлены:

- 1) доступность питьевой воды;
- 1) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 2) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{комф}} = 20$$

$$C_{\text{комф}} = 3$$

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = 20 \times 3 = 60$$

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

$$60 \times 0,5 = 30$$

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

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

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле 2.3 приведённой выше:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где:

$$y_{\text{комф}} = 531$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{531}{612} \times 100 = 86,76 = 87$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 округления составляет:

$$87 \times 0,5 = 43,5 = 44$$

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

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

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

$$K^2 = 30 + 44 = 74.$$

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

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

Из требуемых условий доступности организации для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная пандусами входная группа;
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20$$

$$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 2$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 2 = 40$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,3 = 12$$

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

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

- 1) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;
- 2) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2 приведённой выше:

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

где:

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

$$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 2$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \times 2 = 40$$

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

$$40 \times 0,4 = 16$$

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

Количество получателей услуг - инвалидов:

- удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 120

- неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 4

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3 приведённой выше:

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

где:

$$У_{дост} = 120$$

$$Ч_{инв} = 124$$

$$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{120}{124} \right) \times 100 = 96,77 = 97$$

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

$$97 \times 0,3 = 29,1 = 29$$

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

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

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

$$K^3 = 12 + 16 + 29 = 57.$$

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости.

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

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

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

где:

$$U_{\text{перв.конт}} = 604$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{604}{612} \right) \times 100 = 98,7 = 99$$

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

$$99 \times 0,4 = 39,6 = 40$$

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

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

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

где:

$$y_{\text{оказ.услуг}} = 607$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = \left( \frac{607}{612} \right) \times 100 = 99,18 = 99$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$99 \times 0,4 = 39,6 = 40$$

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

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

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

где:

$$U_{\text{вежл.дист}} = 342$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 351$$

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{342}{351} \right) \times 100 = 97,44 = 97$$

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

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

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

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

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

$$K^4 = 40 + 40 + 19 = 99.$$

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

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

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

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

где:

$$Y_{\text{реком}} = 592$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{592}{612} \right) \times 100 = 96,73 = 97$$

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

$$97 \times 0,3 = 29,1 = 29$$

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

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

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

где:

$$Y_{\text{орг.усл}} = 561$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 612$$

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{561}{612} \right) \times 100 = 91,67 = 92$$

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

$$92 \times 0,2 = 18,4 = 18$$

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

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

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

где:

$$У_{уд} = 597$$

$$Ч_{общ} = 612$$

$$П_{уд} = \left( \frac{597}{612} \right) \times 100 = 97,55 = 98$$

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

$$98 \times 0,5 = 49$$

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

$$К^5 = (0,3 \times П_{рекком} + 0,2 \times П_{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

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

$$К^5 = 29 + 18 + 49 = 96.$$

## **2. МБУ Историко-краеведческий музей.**

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями

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

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

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

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- режим (график) работы;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- цены на услуги (прейскурант);
- информация о планируемых мероприятиях.

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на стендах в помещении организации, состоящего из 23 пунктов, присутствуют 6.

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

- название организации;
- почтовый адрес;
- дата создания организации;
- сведения об учредителе;
- режим (график) работы;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- цены на услуги (прейскурант);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг
- информация о планируемых мероприятиях.

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на сайте организации, состоящего из 23 пунктов, присутствуют 10.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1 приведённой выше:

$$P_{\text{инф}} = \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \times 100,$$

где:

$$I_{\text{стенд}} = 6$$

$$I_{\text{сайт}} = 10$$

$$I_{\text{норм}} = 23$$

$$P_{\text{инф}} = \left( \frac{6 + 10}{2 \times 23} \right) \times 100 = 34,78 = 35$$

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

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

$$35 \times 0,3 = 10,5 = 11.$$

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

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

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 2$$

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

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

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

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации социальной сферы в

сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности.

Количество получателей услуг:

- использующих стенды - 567;
- удовлетворённых информацией на стендах – 567;
- неудовлетворённых информацией на стендах – 0;
- использующих сайт – 529;
- удовлетворённых информацией на сайте – 529;
- неудовлетворённых информацией на сайте – 0.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3 приведённой выше:

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

где:

$$У_{стенд} = 567$$

$$У_{сайт} = 529$$

$$Ч_{общ} = 567 + 529 = 1096$$

$$П^{откр}_{уд} = \left( \frac{567 + 529}{1096} \right) \times 100 = 100$$

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

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

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

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

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

$$K^1 = 11 + 18 + 40 = 69.$$

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» с учётом их значимости.

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

Из требуемых комфортных условий в организации представлены:

- 1) доступность питьевой воды;
- 2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 3) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{комф}} = 20$$

$$C_{\text{комф}} = 3$$

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \times 3 = 60$$

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

$$60 \times 0,5 = 30$$

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

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

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

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100,$$

где:

$$У_{\text{комф}} = 613$$

$$Ч_{\text{общ}} = 613$$

$$П_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{613}{613} \times 100 = 100$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 составляет:

$$100 \times 0,5 = 50$$

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

$$K^2 = (0,5 \times П_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times П_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

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

$$K^2 = 30 + 50 = 80.$$

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

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

Из требуемых условий доступности организации для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная входная группа пандусами;
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) наличие расширенных дверных проёмов.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20$$

$$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 3$$

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

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

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

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

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

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

2) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2 приведённой выше:

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

где:

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

$$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 2$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \times 2 = 40$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,4 = 16$$

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

Количество получателей услуг - инвалидов:

- удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 28
- неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 0

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3 приведённой выше:

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

где:

$$U_{дост} = 28$$

$$Ч_{инв} = 28$$

$$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{28}{28} \right) \times 100 = 100$$

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

$$100 \times 0,3 = 30$$

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

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

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

$$K^3 = 18 + 16 + 30 = 64.$$

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости.

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

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

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

где:

$$U_{\text{перв.конт}} = 613$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 613$$

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{613}{613} \right) \times 100 = 100$$

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

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

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

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» рассчитывается по формуле 4.2 приведённой выше:

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

где:

$$U_{\text{оказ.услуг}} = 613$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 613$$

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{613}{613} \right) \times 100 = 100$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

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

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

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

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

где:

$$U_{\text{вежл.дист}} = 554$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 554$$

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{554}{554} \right) \times 100 = 100$$

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

$$100 \times 0,2 = 20$$

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

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

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

$$K^4 = 40 + 40 + 20 = 100.$$

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

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

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

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

где:

$$Y_{\text{реком}} = 613$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 613$$

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{613}{613} \right) \times 100 = 100$$

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

$$100 \times 0,3 = 30$$

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

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

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

где:

$$Y_{\text{орг.усл}} = 613$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 613$$

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{613}{613} \right) \times 100 = 100$$

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

$$100 \times 0,2 = 20$$

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

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

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

где:

$$Y_{\text{уд}} = 613$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 613$$

$$P_{уд} = \left( \frac{613}{613} \right) \times 100 = 100$$

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

$$100 \times 0,5 = 50$$

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

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

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

$$K^5 = 30 + 20 + 50 = 100.$$

### **3. МБУ Районный дом культуры.**

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом их значимости.

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

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

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры;
- информация о планируемых мероприятиях.

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на стендах в помещении организации, состоящего из 25 пунктов, присутствует 1.

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

- название организации;
- почтовый адрес;
- режим (график) работы;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;

Таким образом, из списка информации, необходимой к размещению на сайте организации, состоящего из 25 пунктов, присутствуют 5.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1 приведённой выше:

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

где:

$$I_{\text{стенд}} = 2$$

$$I_{\text{сайт}} = 5$$

$$I_{\text{норм}} = 25$$

$$P_{\text{инф}} = \left( \frac{2 + 5}{2 \times 25} \right) \times 100 = 14$$

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

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

$$14 \times 0.3 = 4,2 = 4.$$

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

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

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 2$$

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

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

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

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности.

Количество получателей услуг:

- использующих стенды - 426;
- удовлетворённых информацией на стендах – 397;
- неудовлетворённых информацией на стендах – 26;
- использующих сайт – 274;
- удовлетворённых информацией на сайте – 266;
- неудовлетворённых информацией на сайте – 7.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3 приведённой выше:

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

где:

$$Y_{\text{стенд}} = 397$$

$$Y_{\text{сайт}} = 266$$

$$Ч_{\text{общ}} = 426 + 274 = 700$$

$$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{397 + 266}{700} \right) \times 100 = 94,7 = 95$$

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

$$95 \times 0,4 = 38$$

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

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

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

$$K^1 = 4 + 18 + 38 = 60.$$

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом их значимости.

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

Из требуемых комфортных условий в организации представлены:

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

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1 приведённой выше:

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

где:

$$T_{\text{комф}} = 20$$

$$C_{\text{комф}} = 3$$

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = 20 \times 3 = 60$$

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

$$60 \times 0,5 = 18$$

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

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

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле 2.3 приведённой выше:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$$

где:

$$У_{комф} = 643$$

$$Ч_{общ} = 771$$

$$П^{комф}_{уд} = \frac{643}{771} \times 100 = 83,4 = 83$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 и округления составляет:

$$83 \times 0,5 = 41,5 = 42$$

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

$$К^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$$

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

$$К^2 = 30 + 42 = 72.$$

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование помещений

организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

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

Из требуемых условий доступности организации для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная входная группа пандусами;
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1 приведённой выше:

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

где:

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

$$C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 2$$

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 2 = 40$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,3 = 12$$

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

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

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

2) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2 приведённой выше:

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

где:

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

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 2$$

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \times 2 = 40$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,3 = 12$$

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

Количество получателей услуг - инвалидов:

- удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 57

- неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов – 10

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3 приведённой выше:

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

где:

$$U_{\text{дост}} = 57$$

$$C_{\text{инв}} = 67$$

$$P_{\text{уд}_{\text{дост}}} = \left( \frac{57}{67} \right) \times 100 = 85,1 = 85$$

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

$$85 \times 0,3 = 25,5 = 26$$

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

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

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

$$K^3 = 12 + 16 + 26 = 54.$$

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости.

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

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{u_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где:

$$u_{\text{перв.конт}} = 716$$

$$\chi_{\text{общ}} = 771$$

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{716}{771} \right) \times 100 = 92,87 = 93$$

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

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

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

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

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

где:

$$U_{\text{оказ.услуг}} = 735$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 771$$

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = \left( \frac{735}{771} \right) \times 100 = 95,33 = 95$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$95 \times 0,4 = 38$$

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых доброже-

лательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия к общему количеству получателей услуг, использующих дистанционные способы взаимодействия.

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

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

где:

$$U_{\text{вежл.дист}} = 389$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 406$$

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{389}{406} \right) \times 100 = 95,8 = 96$$

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

$$96 \times 0,2 = 19,2 = 19$$

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

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

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

$$K^4 = 37 + 38 + 19 = 94.$$

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

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг готовых реко-

мендовать организацию культуры родственникам и знакомым к общему количеству пользователей услуг организации культуры высказавших мнение по данному показателю.

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

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

где:

$$Y_{\text{реком}} = 731$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 764$$

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{731}{764} \right) \times 100 = 95,68 = 96$$

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

$$96 \times 0,3 = 28,8 = 29$$

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

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

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

где:

$$Y_{\text{орг.усл}} = 733$$

$$\text{Ч}_{\text{общ}} = 764$$

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{733}{764} \right) \times 100 = 95,94 = 96$$

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

$$96 \times 0,2 = 19,2 = 19$$

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

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

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

где:

$$У_{уд} = 724$$

$$Ч_{общ} = 744$$

$$П_{уд} = \left( \frac{724}{744} \right) \times 100 = 97,3 = 97$$

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

$$97 \times 0,5 = 48,5 = 49$$

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

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

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

$$K^5 = 29 + 19 + 49 = 97.$$

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

№		1.1 Информационность организации	1.2 Дистанционные способы обратной связи	1.3 Удовлетворённость информацией	2.1 Обеспечение комфортных условий	2.3 Удовлетворённость комфортом условиями	3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов	3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов	3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4.1 Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте	4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	5.1 Готовность рекомендовать организацию	5.2 Удовлетворённость графиком работы	5.3 Удовлетворённость условиями в целом
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	26	60	95	60	87	40	40	97	99	99	97	97	92	98
2	МБУ Историко-краеведческий музей	35	60	100	60	100	60	40	100	100	100	100	100	100	100
3	МБУ Районный дом культуры	14	60	95	60	83	40	40	85	93	95	96	96	96	97

В таблице 19 приводятся значения показателей оценки качества с учётом их значимости.

№		1.1 Ин- форма- ция о дея- тельно- сти ор- ганиза- ции	1.2 Ди- стан- цион- ные спо- собы обрат- ной связи	1.3 Удо- влетво- рён- ность инфор- мацией	2.1 Обес- пече- ние ком- форт- ных усло- вий	2.3 Удо- влетво- рён- ность ком- форт- ностью усло- вий	3.1 Обу- дова- ние терри- тории и поме- щений для ин- вали- дов	3.2 Обес- пече- ние усло- вий до- ступ- ности для ин- вали- дов	3.3 Удо- влетво- рён- ность до- ступ- ностью услуг для ин- вали- дов	4.1 Удо- влетво- рён- ность добро- жела- тельностью при пер- вичном кон- такте	4.2 Удо- влетво- рён- ность добро- жела- тельностью при оказа- нии услуги	4.3 Удо- влетво- рён- ность добро- жела- тельностью при ди- стан- цион- ном взаи- модей- ствии	5.1 Го- тов- ность реко- мендо- вать орга- низа- цию	5.2 Удо- влетво- рён- ность графи- ком ра- боты	5.3 Удо- влетво- рён- ность усло- виями в це- лом
1	МБУ Иглинская центра- лизованная библиотеч- ная система	8	18	38	30	44	12	16	29	40	40	19	29	18	49
2	МБУ Историко-краевед- ческий музей	11	18	40	30	50	18	16	30	40	40	20	30	20	50
3	МБУ Районный дом культуры	4	18	38	30	42	12	16	26	37	38	19	29	19	49

В таблице 20 приводятся значения критериев, их сумма и итоговый показатель оценки качества условий оказываемых услуг по организациям.

№	Наименование	К <sub>1</sub> «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К <sub>2</sub> «Комфортность условий предоставления услуг»	К <sub>3</sub> «Доступность услуг для инвалидов»	К <sub>4</sub> «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К <sub>5</sub> «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	Σ	S
1	МБУ Иглинская централизованная библиотечная система	64	74	57	99	96	390	78
2	МБУ Историко-краеведческий музей	69	80	64	100	100	413	83
3	МБУ Районный дом культуры	60	72	54	94	97	377	75

**Показатель оценки качества по организациям культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказываемых услуг составил:**

$$S^{ou} = \frac{78 + 83 + 75}{3} = 78,67 = 79$$

Диаграмма 1. Баллы по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

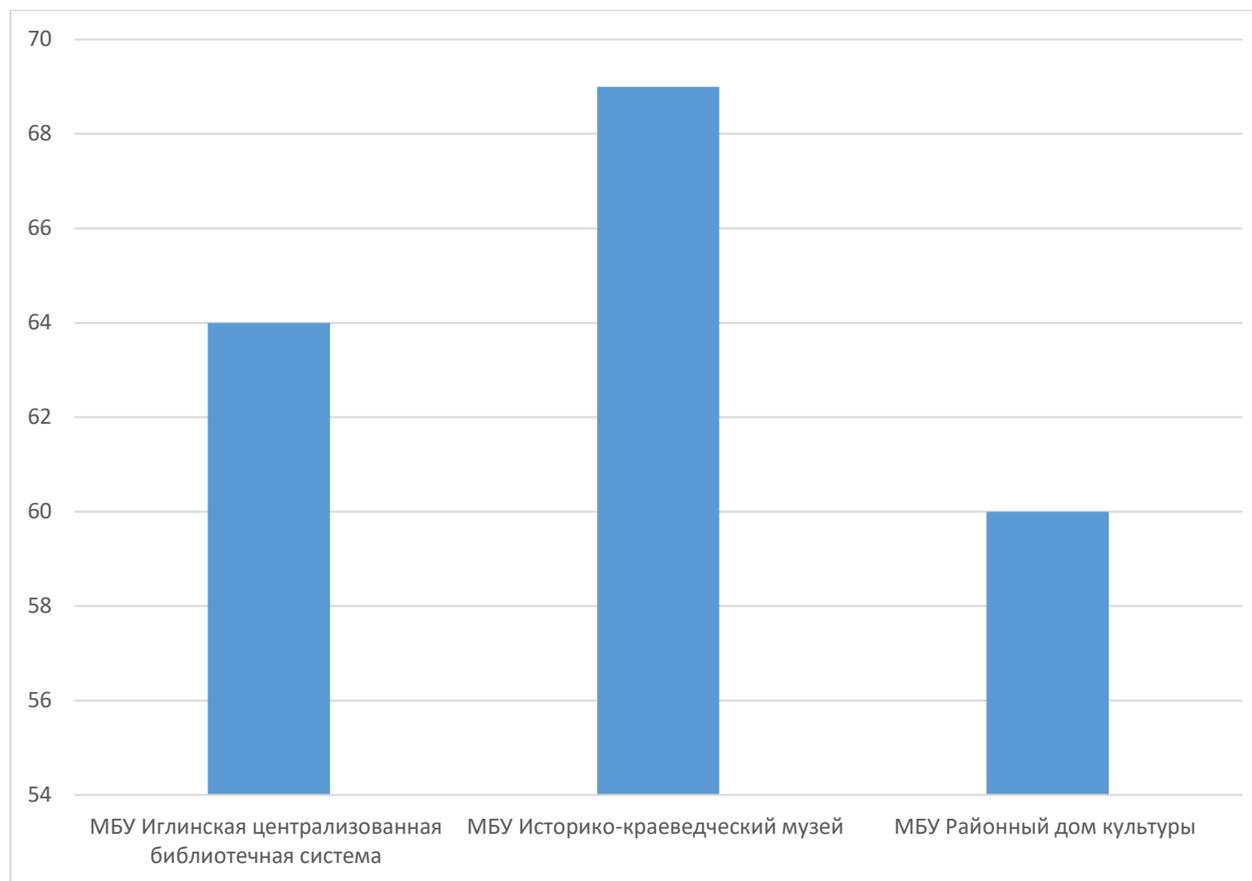


Диаграмма 2. Баллы по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

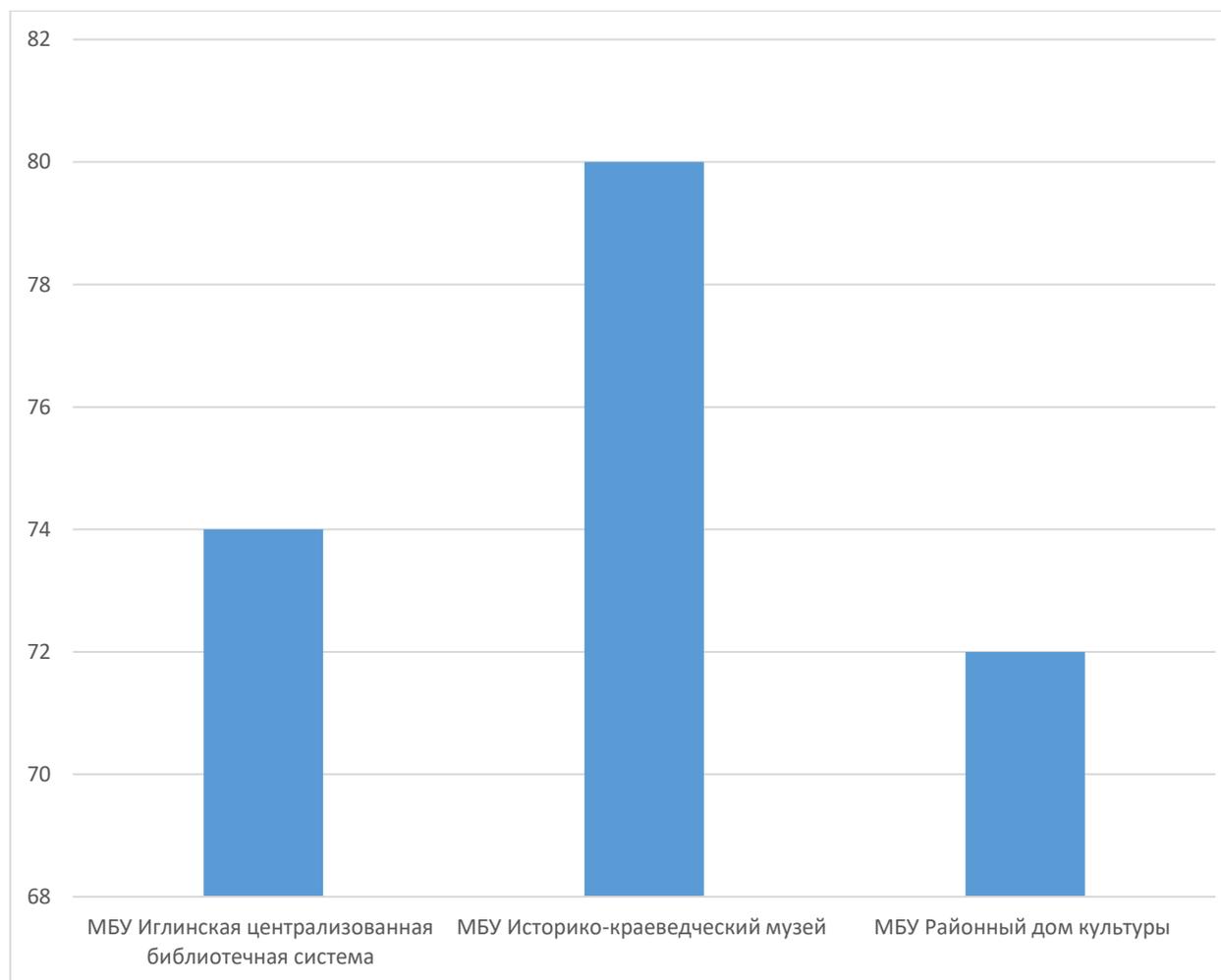


Диаграмма 3. Баллы по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

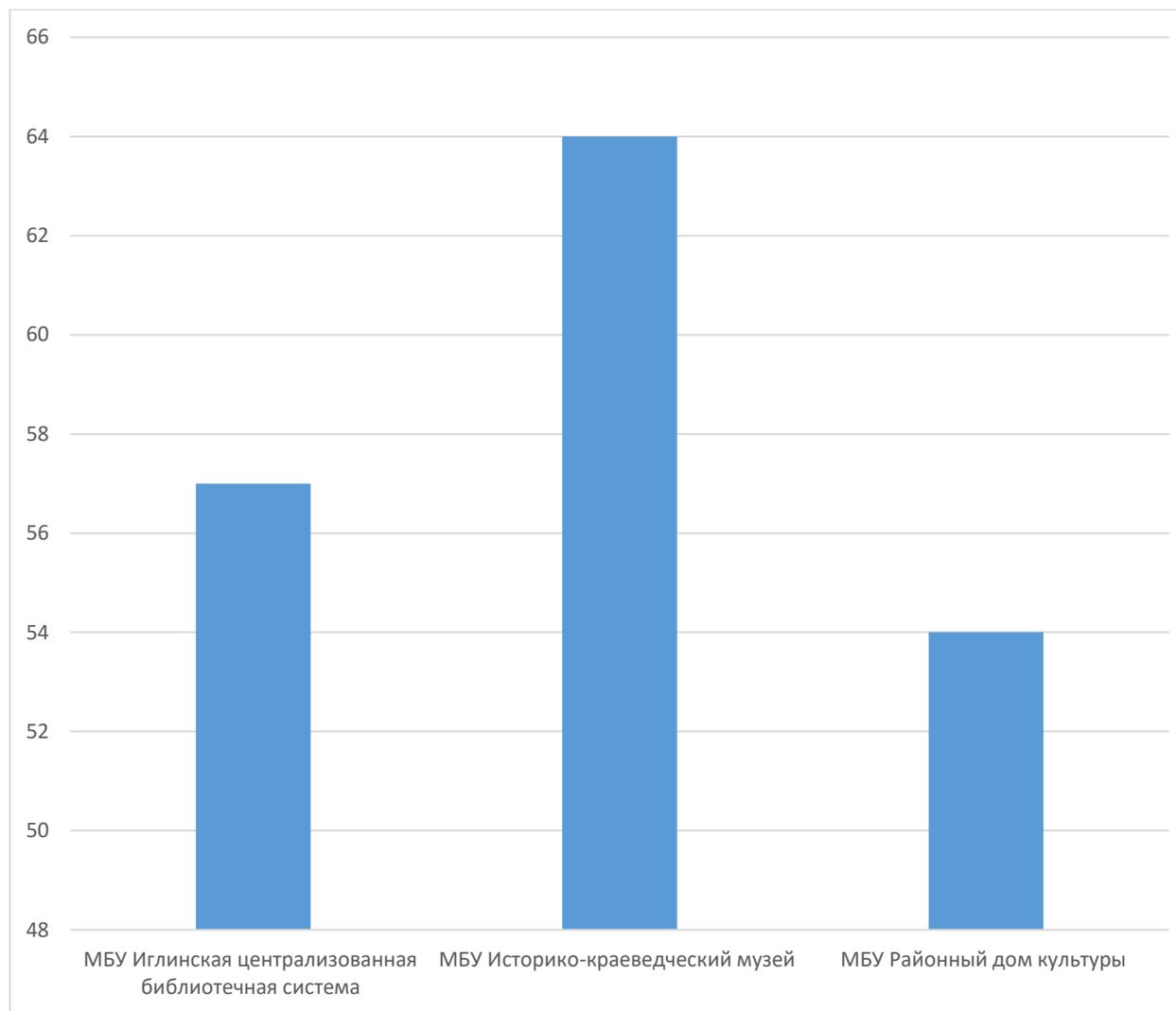


Диаграмма 4. Баллы по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

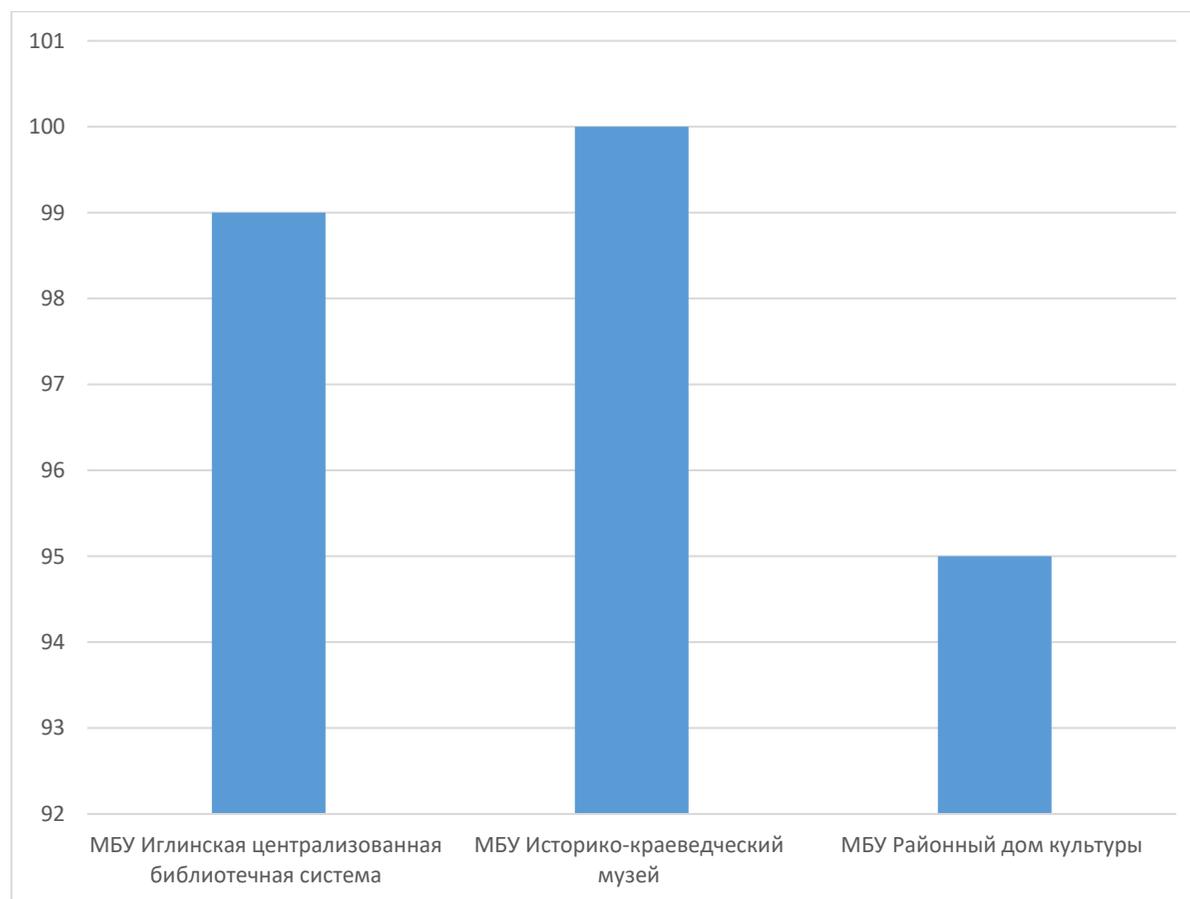


Диаграмма 5. Баллы по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

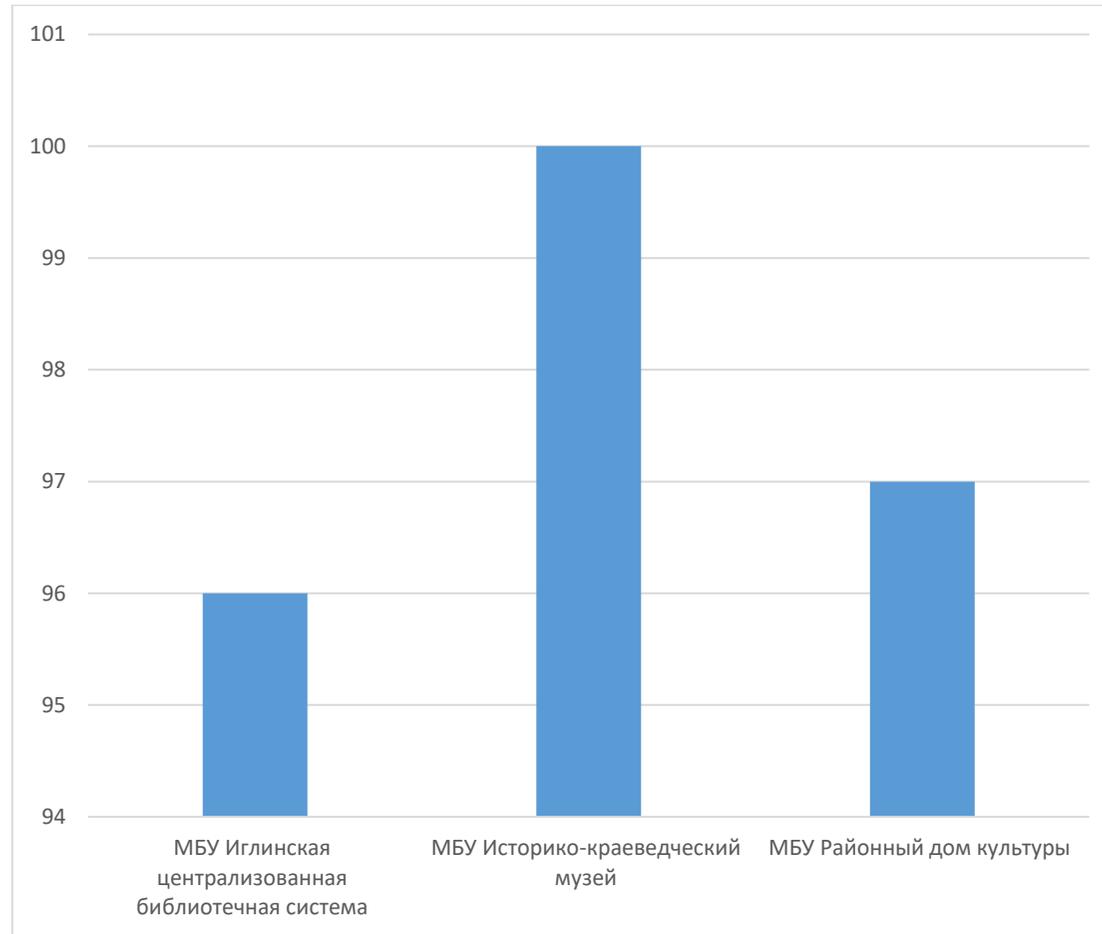
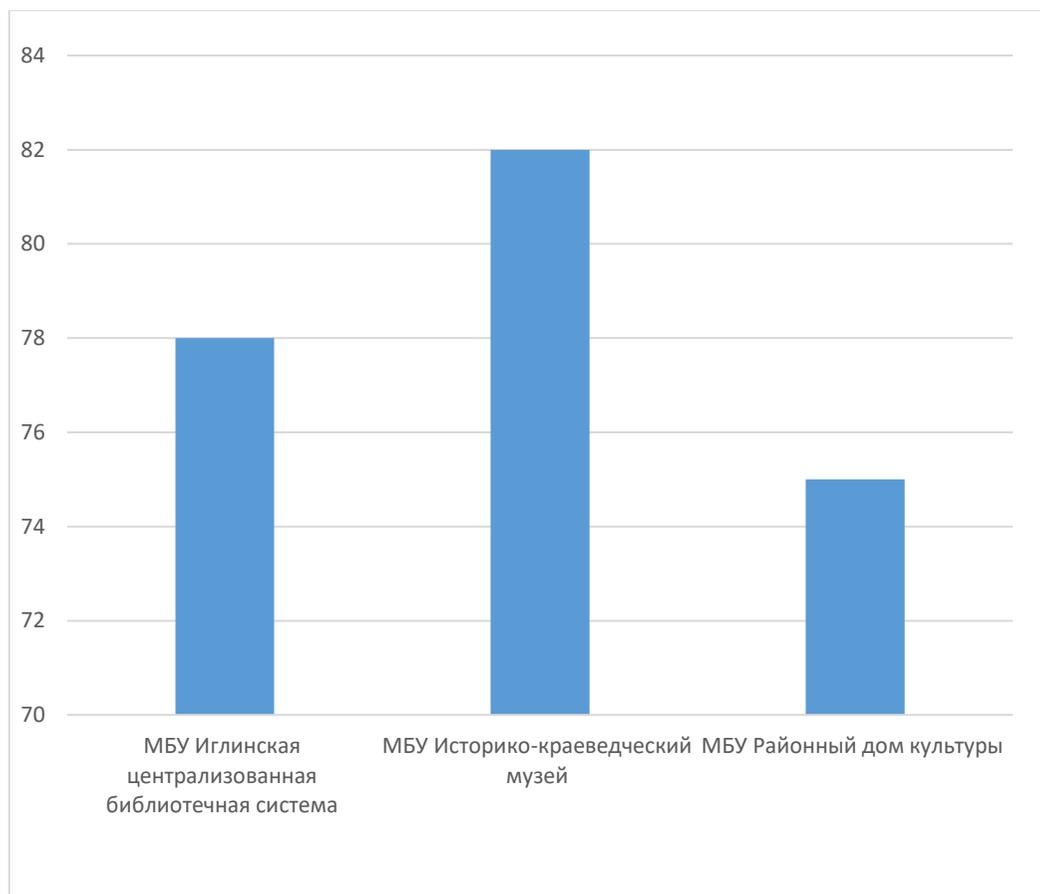


Диаграмма 6. Итоговые баллы показателей оценки качества



## Выводы

Независимая оценка качества условий оказываемых услуг организациями культуры в с. Иглино муниципального района Иглинский район республики Башкортостан проводилась с 17 июня 2019 г. по 17 июля 2019 г. Независимая оценка осуществлялась в несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организаций на информационных стендах в помещении организации и официальных сайтах.

2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организациями культуры.

3. Экспертная оценка наличия условий доступности организаций культуры для инвалидов.

4. Очный опрос получателей услуг.

5. Обработка результатов.

6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

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

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

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации, расположенной на стендах в помещении организации на 16 %.

2) МБУ Историко-краеведческий музей имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации, расположенной на стендах в помещении организации на 26 %.

3) МБУ Районный Дом Культуры имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации, расположенной на стендах в помещении организации на 8%.

Доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила:

- 67,8% (из 612 опрошенных респондентов используют стенды в качестве источника информации 415) у МБУ Иглинская централизованная библиотечная система. При этом удовлетворённость представленной информацией на стенде составила 96,59% (396 против 19);

- 92,5% (из 613 опрошенных респондентов используют стенды в качестве источника информации 567) у МБУ Историко-краеведческий музей. При этом удовлетворённость представленной информацией на стенде составила 100%;

- 55,25% (из 771 опрошенных респондентов используют стенды в качестве источника информации 426) у МБУ Районный Дом Культуры. При этом удовлетворённость представленной информацией на стенде составила 93,19% (397 против 26).

Из приведённых значений видно, что удовлетворённость информацией, представленной на стендах организаций, получателями услуг, использующих стенды в качестве источника информации, по всем оцениваемым организациям составляет более 90%, в том числе у МБУ Историко-краеведческий музей 100%.

Следует отметить, что ни одна из трёх оцениваемых организаций не имеет собственного сайта. Информация об организациях и их деятельности располагается (что допустимо) на сайте МКУ Отдел культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан. На страницу каждой организации можно попасть по соответствующей ссылке.

Поэтому оценка соответствия информации, по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», которая подлежит размещению на сайте организации, проводилась на страницах организаций культуры на сайте МКУ Отдел культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан с предъявлением к информации аналогичных сайту требований. В дальнейшем, для упрощения изложения информации, данные страницы организаций на сайте МКУ Отдел культуры муниципального района Иглинский район Республики Башкортостан будут именоваться сайтами организаций.

При оценке соответствия информации об организации культуры на её официальном сайте требованиям нормативных правовых актов (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами») было установлено:

1) Информация, размещённая на сайте МБУ Иглинская централизованная библиотечная система, имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации расположенной на сайте организации 36 %.

2) Информация, размещённая на сайте МБУ Историко-краеведческий музей, имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации расположенной на сайте организации 43 %.

3) Информация, размещённая на сайте МБУ Районный Дом Культуры, имеет соответствие предъявляемым требованиям к информации расположенной на сайте организации 20 %.

Доля получателей услуг, использующих сайты для получения информации об организации культуры составила:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система - 39,87% (из 612 опрошенных получателей услуг используют сайт в качестве источника информации 244). При этом удовлетворённость представленной информацией на сайте составила 94,67% (231 против 13).

2) МБУ Историко-краеведческий музей - 86,3% (из 613 опрошенных получателей услуг используют сайт в качестве источника информации 529). При

этом удовлетворённость представленной информацией на сайте составила 100%;

3) МБУ Районный Дом Культуры- 35,54% (из 771 опрошенного получателя услуг используют сайт в качестве источника информации 274). При этом удовлетворённость представленной информацией на сайте составила 97,1% (266 против 7).

Из приведённых значений видно, что количество лиц, использующих сайты значительно ниже, чем использующих стенды. Сопоставимые цифры сохраняет лишь МБУ Историко-краеведческий музей. Тем не менее, все три оцениваемые организации также показывают удовлетворённость информацией, представленной на сайтах, более 90%.

Информация, размещённая на стендах в помещениях и на сайтах организаций культуры, рассчитывалась исходя из отношения имеющегося количества единиц информации к количеству единиц информации необходимых к размещению на информационных ресурсах.

При оценке обеспечения на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», было установлено:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система на сайте имеет два функционирующих способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты.

2) МБУ Историко-краеведческий музей на сайте имеет два функционирующих способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты.

МБУ Районный дом культуры на сайте имеет два функционирующих способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет») было

установлено, что доля получателей услуг удовлетворённых предоставленной на стендах и сайтах организаций информацией составила:

- 1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 95%;
- 2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%;
- 3) МБУ Районный дом культуры – 95%.

Учитывая, что информация о деятельности организаций культуры на стендах и сайтах представлена в объёмах значительно ниже требуемых, наблюдается значительный разрыв в экспертных оценках и оценках получателей услуг.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»), было установлено:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система предоставляет следующие условия для комфортного оказания услуг:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций;
- доступность питьевой воды.

2) МБУ Историко-краеведческий музей предоставляет следующие условия для комфортного оказания услуг:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций;
- доступность питьевой воды.

3) МБУ Районный дом культуры предоставляет следующие условия для комфортного оказания услуг:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций;
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

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

При расчёте итогового значения критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании услуг составила:

- 1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 87% (из 612 опрошенных получателей услуг удовлетворены комфортностью 531 против 81);
- 2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%;
- 3) МБУ Районный дом культуры – 83% (из 771 опрошенных получателей услуг удовлетворены комфортностью 643 против 118).

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке доступности территории и помещений организации для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система имеет следующие условия доступности территории и помещений для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие расширенных дверных проёмов.

2) МБУ Историко-краеведческий музей имеет следующие условия доступности территории и помещений для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие расширенных дверных проёмов.

3) МБУ Районный дом культуры имеет следующие условия доступности территории и помещений для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие расширенных дверных проёмов.

При оценке доступности территории и помещений организации для инвалидов (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система имеет следующие условия доступности для получения услуг инвалидами:

- 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).

2) МБУ Историко-краеведческий музей имеет следующие условия доступности для получения услуг инвалидами:

- 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).

3) МБУ Районный дом культуры имеет следующие условия доступности

для получения услуг инвалидами:

- 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).

Параметр «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)», показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ввиду сложности его выполнения (наличие в штате организации соответствующего специалиста и создание условий для его работы) в рамках данного исследования не оценивался.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила:

- 1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 97% (120 получателей услуг инвалидов против 4).

- 2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

- 3) МБУ Районный дом культуры – 85% (57 получателей услуг инвалидов против 10).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры».

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

- 1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 99% (604 получателя услуг против 8).

- 2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

- 3) МБУ Районный дом культуры – 97% (716 получателей услуг против 49).

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание

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

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 99% (607 получателей услуг против 5).

2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

3) МБУ Районный дом культуры – 95% (735 получателей услуг против 25).

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

1) Доля получателей услуг использующих дистанционные способы взаимодействия с организациями культуры составила:

МБУ Иглинская централизованная библиотечная система - 57% (351 пользователь услуг);

МБУ Историко-краеведческий музей 90% (554 пользователя услуг);

МБУ Районный дом культуры 53% (406 пользователей услуг)

2) Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила:

МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 97% (342 получателя услуг против 9).

МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

МБУ Районный дом культуры – 96% (389 получателей услуг против 16).

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

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

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 97% (592 получателя услуг против 20).

2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

3) МБУ Районный дом культуры – 96% (731 получатель услуг против 33)

При оценке удовлетворённости графиком работы организации (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком

работы организации») было установлено, что доля получателей услуг удовлетворённых графиком работы организации составила:

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 92% (561 получатель услуг против 47).

2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

3) МБУ Районный дом культуры – 96% (733 получателя услуг против 31).

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

1) МБУ Иглинская централизованная библиотечная система – 98% (597 получателей услуг против 15).

2) МБУ Историко-краеведческий музей – 100%.

3) МБУ Районный дом культуры – 97% (724 получателя услуг против 20).

## Заключение

В результате осуществления сбора, изучения, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры установлено следующее:

### **МБУ Иглинская централизованная библиотечная система**

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

- 1) полное и сокращённое наименование;
- 2) место нахождения;
- 3) почтовый адрес;
- 4) схема проезда;
- 5) дата создания организации культуры;
- 6) сведения об учредителе (учредителях);
- 7) учредительные документы:
  - решение учредителя о создании организации культуры;
  - решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
  - положения о филиалах и представительствах;
- 8) структура организации культуры;
- 9) режим, график работы;
- 10) контактные телефоны;
- 11) адреса электронной почты;
- 12) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
- 13) сведения о видах предоставляемых услуг;
- 14) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
- 15) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- 16) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 17) информация о планируемых мероприятиях;
- 18) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
- 19) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 20) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- 21) план по улучшению качества работы организации.

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

- 1) место нахождения;
- 2) схема проезда;
- 3) дата создания организации культуры;
- 4) сведения об учредителе (учредителях);
- 5) учредительные документы:

- копия устава;
- свидетельство о государственной регистрации;
- решение учредителя о создании организации культуры;
- решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;

б) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);

7) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);

10) информация о планируемых мероприятиях;

11) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

12) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

14) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

15) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

16) план по улучшению качества работы организации.

В) По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» необходимо обеспечить на сайте организации функционирование:

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

Г) По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить следующие условия комфортности:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации.

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

- обеспечить возможность перемещения инвалидов на второй этаж здания, где расположена библиотека, посредством лестничного подъёмника;
- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
- обустроить расширенные дверные проёмы в некоторые помещения библиотеки;
- приобрести сменное кресло-коляску для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях библиотеки.

Рекомендовать установить на выделенных местах перед зданием для парковки автотранспортных средств инвалидов соответствующие информационные знаки «Парковка (парковочное место)» с приложением к нему знака дополнительной информации (таблички) «Инвалиды» и/или нанести соответствующую разметку.

Е) По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо обеспечить:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме (например, запись в библиотеку, бронирование, продление срока пользования книгами, онлайн доступ к информационным ресурсам и т.д.)
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

#### **МБУ Историко-краеведческий музей**

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

- 1) полное и сокращённое наименование;
- 2) место нахождения;

- 3) почтовый адрес;
  - 4) схема проезда;
  - 5) дата создания организации культуры;
  - 6) сведения об учредителе (учредителях);
  - 7) учредительные документы:
    - копия устава;
    - решение учредителя о создании организации культуры;
    - решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
    - положения о филиалах и представительствах;
  - 8) структура организации культуры;
  - 9) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений
  - 10) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
  - 11) сведения о видах предоставляемых услуг;
  - 12) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
  - 13) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - 14) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 15) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
  - 16) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 17) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
  - 18) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
  - 19) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - 20) план по улучшению качества работы организации.
- Б) По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию:
- 1) место нахождения;
  - 2) схема проезда;
  - 3) учредительные документы:
    - копия устава;
    - свидетельство о государственной регистрации;

- решение учредителя о создании организации культуры;
  - решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
  - положения о филиалах и представительствах;
  - 4) структура организации культуры;
  - 5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений
  - 6) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
  - 7) сведения о видах предоставляемых услуг;
  - 8) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
  - 9) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 10) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
  - 11) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 12) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
  - 13) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
  - 14) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - 15) план по улучшению качества работы организации.
- В) По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» необходимо обеспечить на сайте организации функционирование:
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).
- Г) По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить следующие условия комфортности:
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
  - наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (например, электронные билеты на посещение музея) с использованием

сети «Интернет» на официальном сайте организации.

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

- приобрести сменное кресло-коляску для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях музея.

- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения.

Рекомендовать установить на выделенных местах перед зданием для парковки автотранспортных средств инвалидов соответствующие информационные знаки «Парковка (парковочное место)» с приложением к нему знака дополнительной информации (таблички) «Инвалиды» и/или нанести соответствующую разметку.

Е) По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо обеспечить:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» включает в себя параметр «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме», который предполагает, учитывая специфику работы такого вида учреждений культуры как музеи, организацию виртуального тура по музею. Данная услуга с точки зрения требований к работе сайтов организаций культуры, должна предоставляться бесплатно. В таком случае, предоставление данной услуги может отразиться на финансовом плане организации. Если это условие приемлемо для МБУ Историко-краеведческий музей, то можно рекомендовать рассматриваемый параметр к исполнению.

### **МБУ Районный дом культуры**

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

- 1) полное и сокращённое наименование;

- 2) место нахождения;

- 3) почтовый адрес;

- 4) схема проезда;

- 5) дата создания организации культуры;

- 6) сведения об учредителе (учредителях);

- 7) учредительные документы:

- копия устава;

- свидетельство о государственной регистрации;

- решение учредителя о создании организации культуры;
  - решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
  - положения о филиалах и представительствах;
  - 8) структура организации культуры;
  - 9) режим, график работы;
  - 10) контактные телефоны;
  - 11) адреса электронной почты;
  - 12) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
  - 13) сведения о видах предоставляемых услуг;
  - 14) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
  - 15) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
  - 16) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - 17) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 18) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
  - 19) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 20) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
  - 21) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
  - 22) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - 23) план по улучшению качества работы организации.
- Б) По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию:
- 1) место нахождения;
  - 2) схема проезда;
  - 3) дата создания организации культуры;
  - 4) сведения об учредителе (учредителях);
  - 5) учредительные документы:
    - копия устава;
    - свидетельство о государственной регистрации;

- решение учредителя о создании организации культуры;
  - решение учредителя о назначении руководителя организации культуры;
  - положения о филиалах и представительствах;
  - б) структура организации культуры;
  - 7) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений
  - 8) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава филиалов организации культуры (при их наличии);
  - 9) сведения о видах предоставляемых услуг;
  - 10) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
  - 11) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);
  - 12) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - 13) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 14) информация о планируемых мероприятиях;
  - 15) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
  - 16) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - 17) информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;
  - 18) информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;
  - 19) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - 20) план по улучшению качества работы организации.
- В) По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» необходимо обеспечить на сайте организации функционирование:
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

Г) По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить следующие условия комфортности:

- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- доступность питьевой воды;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (например, электронные билеты на платные мероприятия) с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации.

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

- обеспечить возможность перемещения инвалидов на второй этаж здания посредством лестничного подъёмника;
- приобрести сменное кресло-коляску для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях дома культуры.
- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения.

Рекомендовать установить на выделенных местах перед зданием для парковки автотранспортных средств инвалидов соответствующие информационные знаки «Парковка (парковочное место)» с приложением к нему знака дополнительной информации (таблички) «Инвалиды» и/или нанести соответствующую разметку.

Оборудовать кнопку вызова персонала для маломобильных групп населения, учитывая, что соответствующая табличка на пандусе МБУ Районный дом культуры вывешена.

Поставить на вид руководству МБУ Районный дом культуры необходимость поддерживать пандус входной группы в зимнее время в очищенном и пригодном для использования состоянии.

Е) По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо обеспечить:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

В рамках параметра «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме» рассмотреть техническую возможность подключения инвалидов по телекоммуникационным каналам связи к занятиям творческих коллективов, в том числе, не требующих значительной двигательной активности.

Параметр «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в процессе подготовки информации не оценивался по всем трём организациям.