

Главное управление культуры администрации города Красноярск

Протокол

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества (НОК) условий оказания услуг учреждениями культуры при главном управлении культуры администрации города Красноярск

10.12.2019

№ 3

г. Красноярск

Председатель: Штейнерт А.А.

Секретарь: Коростелев И.О.

Присутствовали:

Шуляк Н.В.

Аксельрод С.С.

Приглашенные:

Черных Артем
Анатолевич

- председатель комиссии по вопросам социальной сферы Общественной палаты г. Красноярск

Костюков
Сергей Викторович

- руководитель главного управления культуры администрации города Красноярск;

Ишукова
Ирина Александровна

- главный специалист отдела культурной политики и социокультурного мониторинга главного управления культуры администрации города Красноярск

Повестка заседания:

1. Об итогах проведения НОК в 2019 году в отношении муниципальных учреждений культуры города Красноярск.

2. О формировании плана мероприятий по устранению замечаний по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры города Красноярск проводимой в 2019 году.

3. О перечне учреждений для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Красноярск в 2020 году (Приложение).

СЛУШАЛИ:

Ишукову И.А.:

1. Ознакомила членов Общественного совета с итогами проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2019 году.

2. Заострила внимание на необходимость формирования планов мероприятий по устранению замечаний учреждениям культуры с указанием сроков и своевременного его выполнения.

3. Предложила определить перечень учреждений культуры, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2020 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Черных А.А. предложил:

Внести в условия контракта с оператором отдельный пункт «Проведение опроса получателей услуг учреждений культуры путем анкетирования».

Костюков С.В. дополнил:

Оператору необходимо обеспечить гиперссылкой на опросную анкету учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества услуг, для размещения на своих официальных сайтах.

Шуляк Н.В. предложила:

Приглашать на заседания Общественного совета по НОК оператора для обсуждения организации, подготовки и подведение итогов НОК.

ГОЛОСОВАНИЕ:

Голосовали «За» - единогласно.

Голосовали «Против» - 0.

«Воздержались» - 0.

РЕШИЛИ:

1. В 5.1.2. («При оказании услуги выполнить следующие этапы») контракта на оказание услуг оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры оператором внести дополнение:

«Проведение опроса получателей услуг учреждений культуры путем анкетирования:

онлайн анкетирование через гиперссылку;

анкетирование в общедоступных видных местах по месту расположения учреждения;

вручение и сбор анкет на совместных с оператором мероприятиях по месту расположения учреждения;

гиперссылку разместить на официальных сайтах учреждений культуры.

2. Оператору обеспечить гиперссылкой на опросную анкету учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества услуг, для размещения на своих официальных сайтах.

3. Приглашать на заседания Общественного совета по НОК оператора для обсуждения организации, подготовки и подведение итогов НОК.

ГОЛОСОВАНИЕ:

Голосовали «За» - единогласно.

Голосовали «Против» - 0.

«Воздержались» - 0.

Председатель
Общественного совета



А.А. Штейнерт

Секретарь
Общественного совета



И.О. Коростелев



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КРАСНОЯРСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ИННОВАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ БИЗНЕС-ИНКУБАТОР»**

г. Красноярск, 660049, пр. Мира, д. 53,
тел./факс: +7 (391) 212-10-80, e-mail: info@krskbi.ru, web: krskbi.ru
ОГРН 1062400024928 ИНН/КПП 2463083738/246601001

Аналитический отчет по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями
культуры г. Красноярска в 2019 году

Красноярск, 2019

Содержание

Введение.....	3
1. Цели, задачи, объект, предмет, методы	5
2. Методика независимой оценки качества.....	7
3. Обработка и анализ полученных результатов	15
4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки.....	27
Приложение 1	32
1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры».....	32
2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»	34
3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов».....	35
4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»....	36
5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	38
6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества	39
Приложение 2	40

Введение

В соответствии с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1 независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Сбор, обобщение и анализ данных о качестве оказания услуг организациями культуры проводится с целью обеспечения полной, объективной и достоверной информации по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

При выполнении оценки качества организаций культуры оператор руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

- приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей,

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

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

- нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

1. Цели, задачи, объект, предмет, методы

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в 2019 году проводилась в отношении пяти организаций/учреждений культуры г. Красноярска (далее – учреждения культуры):

1. Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры» (пр. Свободный, 48)
2. Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский» (ул. Кутузова, 91)
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы» (ул. Дудинская, 2 А)
4. Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» (ул. Свердловская, 293)
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А.М. Горького» (ул. Перенсона, 23)

Можно выделить основные цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;
- определение результативности деятельности учреждений культуры;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры.

Для достижения поставленных целей были определены следующие задачи:

- оценка качества условий оказания услуг в учреждениях культуры;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений культуры на официальных сайтах и стендах, размещенных в учреждениях, критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- определение уровня удовлетворенности получателей услуг их качеством;
- интерпретация полученных данных, построение рейтинга.
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг.

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 1 и 2.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являлись:

- контент-анализ официального сайта учреждений культуры в сети «Интернет», информационных стендов, размещенных в учреждениях;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности учреждений и порядку оказания услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение учреждений;
- опрос получателей услуг (анкетирование).

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры города Красноярск 05.09.2019 года Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры при главном управлении культуры администрации города Красноярск определено необходимое количество анкет для каждого учреждения:

1. МАУ «Городской дворец культуры» - 600 шт.;
2. МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский» - 600 шт.;
3. МБУК «Музей «Мемориал Победы» - 600 шт. (по факту представлено 350 анкет);
4. МАУ «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» - 600 шт. (по факту представлено 100 шт.);
5. МБУК «Централизованная библиотечная система для взрослых им. М. Горького» - 600 шт.

Кроме того, сбор оценок удовлетворенности получателей услуг осуществлялся путем заполнения в сети «Интернет» (<http://krskbi.ru/nok>) специализированной формы опроса (анкеты). Всего обработано 97 анкет, внесенных в базу on-line анкетирования.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры г. Красноярск проведена в период с 31.10.2019 г. по 28.11.2019 г.

2. Методика независимой оценки качества

1. Независимая оценка качества (далее – НОК) проводилась по следующим критериям:

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

Каждый критерий представлен тремя показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

2. Характеристика критериев и показателей оценки качества.

Таблица 1. Для расчета количественных результатов НОК устанавливается значимость критериев оценки качества:

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критериев
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
	Итого:	100%

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

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

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

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

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),

- информационные стенды в помещениях организаций культуры;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);

- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);

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

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

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – б);

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

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

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

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

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

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги. (для организаций культуры данный показатель не оценивается).

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

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

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

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

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

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (значимость показателя 40%).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значимость показателя 40%).

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 30%).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры (значимость показателя 20%).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

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

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости критериев и значений критериев:

1) значимость критерия 1 умножается на значение критерия 1;

2) значимость критерия 2 умножается на значение критерия 2;

3) значимость критерия 3 умножается на значение критерия 3;

4) значимость критерия 4 умножается на значение критерия 4;

5) значимость критерия 5 умножается на значение критерия 5;

6) значения произведений суммируются;

7) результат фиксируется в баллах.

3. Обработка и анализ полученных результатов

Все данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официального сайта учреждений культуры, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассмотрим результаты независимой оценки в разрезе имеющихся критериев и показателей по каждому учреждению культуры.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры:

1.1. Соответствие информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному показателю оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 1.1.

Учреждение	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	100	100	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	90	91,6	91
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	20	100	60
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	50	100	75
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	50	90,9	70

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 1.2.

Учреждение	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	ЧЗВ **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	+	+	+	-	+	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	+	-	+	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	+	+	+	-	+	100
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	+	+	-	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	+	+	+	-	-	90

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы учреждений культуры г. Красноярск по показателю 1.3.

Учреждение	Удовлетворены стендом, % опрошенных	Удовлетворены сайтом, % опрошенных	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	70	77	74
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	85	83	84
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	75	80	78
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	68	80	72
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	83	94	89

Критерий 2 – «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в учреждении культуры:

2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности учреждению присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий учреждению присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 2.1.

Учреждение	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	+	+	+	+	+	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	+	+	-	-	+	+	+	100
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	-	+	+	+	+	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 2.3.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	87
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	91
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	98
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	91
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	89

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы учреждений культуры г. Красноярск по показателю 3.1.

Учреждение	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	+	+	+	-	+	80
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	-	-	-	40
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	+	+	+	-	-	60
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	+	+	+	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	+	+	-	-	-	40

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 3.2.

Учреждение	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	+	+	-	+	+	-	80
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	-	+	+	-	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	+	-	-	+	+	-	60
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и	+	+	-	+	+	-	80

фауны «Роев ручей»							
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	+	+	-	+	+	+	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 3.3.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	65
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	80
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	75
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	85

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 4.1.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	95
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	95
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	94
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	93

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 4.2.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	99
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	98
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	97
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	83
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	86

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 4.3.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	90
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	85
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	96
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	75
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	90

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 5.1.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	100
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	85
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	97
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	75
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	86

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 5.2.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	98
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	98
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	92
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	92
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	90

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы учреждений культуры г. Красноярска по показателю 5.3.

Учреждение	Итоговый балл
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	97
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	96
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	89
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	74
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	94

На основании вышеизложенного можно выстроить следующий итоговый рейтинг учреждений культуры г. Красноярска, в отношении которых производилась независимая оценка качества условий предоставления услуг:

Таблица 16. Итоговый рейтинг.

Учреждение	1 критери й	2 критери й	3 критери й	4 критери й	5 критери й	Интегральны й показатель оценки качества
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	89	94	86	98	98	93
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	91	96	64	94	93	87
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	84	95	78	90	91	87
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	79	99	66	96	92	86
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	81	96	85	86	78	85

4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Красноярск установлено, что общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемых учреждений культуры можно охарактеризовать как соответствующий запросам населения. В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе учреждений культуры. Вместе с тем по некоторым оцениваемым показателям есть доля неудовлетворенных респондентов, в связи с чем рекомендуется провести дополнительные мероприятия по выявлению причин неудовлетворенности по исследуемым критериям для последующего устранения и, как следствие, повышения качества условий оказания услуг в целом.

Рекомендации по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку, что свидетельствует о том, что в учреждениях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг в сети «Интернет» представлена исчерпывающая для них информация. Кроме того, у всех обследуемых организаций имеются страницы в социальных сетях, на сайтах Муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей «Мемориал Победы», Муниципального автономного учреждения культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького» размещены виртуальные туры. Все это способствует созданию современного информационного бэкграунда и привлечению дополнительных потребителей услуг.

Для повышения открытости и доступности информации учреждениям рекомендуется предпринять следующие меры:

Учреждение	Недостатки по информативности сайтов
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	Оптимальные структура и наполнение сайта, удобная навигация, присутствуют все необходимые элементы
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	Добавить информацию на сайт: Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры); копию плана финансово-хозяйственной деятельности

	организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	Оптимальные структура и наполнение сайта, удобная навигация, присутствуют все необходимые элементы
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	Оптимальные структура и наполнение сайта, удобная навигация, присутствуют все необходимые элементы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	Добавить информацию на сайт: копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке

Стоит отметить, что вся информация о деятельности учреждений культуры, требуемая к размещению на официальном сайте учреждений, в полном объеме представлена на сайте www.bus.gov.ru. С целью обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации учреждениям рекомендуется регулярно обновлять данные и разместить на официальных сайтах результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, предложения об улучшении качества их деятельности, а также актуализировать информацию, представленную на стендах внутри учреждений.

Отмечено отсутствие стендов с общей информацией об организации в следующих учреждениях:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»;

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького» (в связи с недавним проведением ремонтных работ).

Стенд с информацией в Муниципальном автономном учреждении культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» на момент проведения оценки был закрыт рекламным оборудованием.

В части наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, учреждениям рекомендуется доработать официальные сайты относительно возможности взаимодействия получателей услуг дистанционными способами:

Учреждение	Отсутствующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг на оф. сайтах
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец	Раздел «Часто задаваемые вопросы»

культуры»	
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Раздел «Часто задаваемые вопросы»
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	Раздел «Часто задаваемые вопросы»; Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Рекомендации по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

Второй критерий, в соответствии с которым происходила независимая оценка качества оказываемых учреждениями культуры услуг, был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг, так как в учреждениях присутствуют 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, и др. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет высокий процент. Ряд потребителей услуг обращают внимание на необходимость ремонта (как капитального, так и косметического), обновления оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели, улучшения санитарно-гигиенических условий, а также указывают на отсутствие доступа к питьевой воде (в частности, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Музей «Мемориал Победы» и Муниципальном автономном учреждении культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»).

Рекомендации по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

По результатам предоставления данных, касающихся доступности услуг для инвалидов, выявлены следующие недостатки:

Учреждение	Недостатки по доступности среды для инвалидов
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры»	Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	Отсутствие сменных кресел-колясок; Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	Отсутствие сменных кресел-колясок Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. А. М. Горького»	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

В то же время доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в целом выше, чем по отдельным ее показателям.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг учреждений культуры. Опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее).

Пятый критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры показал, что потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таким образом, анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Красноярска общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры имеет высокий рейтинг. По мнению потребителей услуг учреждения успешно выполняют возложенные на них функции, однако существует необходимость в разработке мероприятий по устранению выявленных недостатков в функционировании учреждений.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

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

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

б) значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг;

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

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\underset{\text{бщ}}{C_0}} \times 100, \quad (2.2)$$

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

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

б) значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{услуг дост}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{удост уд}}$) определяется по формуле:

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

где

$U_{\text{удост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитываются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

где

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

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитываются следующим образом:

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реко}}}{\overset{M}{\underset{\text{общ}}{C}}}\right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{\overset{\text{орг.у}}{\underset{\text{сл}}{U}}}{\underset{\text{общ}}{C}}\right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Интегральный показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается следующим образом:

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

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:

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

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,5 \times \Pi_{комф}^{n-уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{услуг}^{n-дост} + 0,3 \times \Pi_{дост}^{n-уд})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{перв.конт}^{n-уд} + 0,4 \times \Pi_{оказ.услуг}^{n-уд} + 0,2 \times \Pi_{всжл.дист}^{n-уд})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{орг.усл}^{n-уд} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

**ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр.уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф.уд}	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
П _{орг.дост}	3.1.* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1

№	Критерий	Способ расчета
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	
П _{услуг дост}	3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
П _{дост уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П _{нк уд}	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П _{оу уд}	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П _{вд уд}	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П _{реком}	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П _{оу уд}	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос посетителей. Формула 5.2
П _{уд}	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие: