



**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](mailto:info@krskbi.ru), web: [krskbi.ru](http://krskbi.ru)  
ОГРН 1062400024928 ИНН/КПП 2463083738/246601001

**Аналитический отчет о результатах  
независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными  
учреждениями культуры в городе Красноярске в 2024 году**

Директор АНО «КГИТБИ»

\_\_\_\_\_ М.А. Самков

19 декабря 2024

Красноярск

## Содержание

Введение .....	3
1. Цели, задачи, объект, предмет, методы.....	5
2. Методика независимой оценки качества .....	8
3. Обработка и анализ полученных результатов .....	16
4. Основные выводы и результатам проведения независимой оценки ....	46
Приложение 1 .....	50
1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» .....	50
2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг».....	52
3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов».....	53
4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» .....	54
5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	55
6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества ....	56
Приложение 2 .....	57

## 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:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1) (далее - Основы законодательства о культуре);

- Федеральный [закон от 05.12.2017 N 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» (далее - Федеральный закон N 392-ФЗ);

- [постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 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»;

- [приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187);

- [приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599](#) «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018, регистрационный N 51132) (далее - приказ Минкультуры России N 599);

- [приказ Министерства культуры Российской Федерации 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» (зарегистрирован Министром России 10.12.2015, регистрационный N 40073) (далее - приказ Минкультуры России N 2834);

- [приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 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» (зарегистрирован Министром России 20.11.2018, регистрационный N 52726) (далее - приказ Минтруда России N 675н);

- [приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 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» (зарегистрирован Министром России 11.10.2018, регистрационный N 52409);

- [приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 66н](#) «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиям к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (зарегистрирован Министром России 29.07.2019, регистрационный N 55422) (далее - приказ Минфина России N 66н);

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

- примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.

## 1. Цели, задачи, объект, предмет, методы

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – учреждения культуры) в 2024 году в городе Красноярске проводилась в отношении следующих учреждений культуры:

№	Учреждение (наименование, адрес)	ФИО директора учреждения
1.	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры» (пр. Свободный, 48)	Богряцова Лада Викторовна
2.	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский» (ул. Кутузова, 91)	Семенюк Михаил Николаевич
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы» (ул. Дудинская, 2а)	Ивлева Татьяна Владимировна
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» (ул. Свердловская, 293)	Исхаков Ринат Хутжатович
5.	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького» (ул. Перенсона, 23)	Белохвостова Елена Максимовна
6.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры» (ул. Коломенская, 25)	Усанова Елена Геннадьевна
7.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая» (ул. Юности, 16)	Трухина Наталья Вадимовна
8.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский» (ул. Вавилова, 1в)	Гниденко Иван Дмитриевич
9.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино» (пр. Мира, 88)	Козак Анна Владимировна
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» (ул. Ленина, 98)	Квашнина Юлия Валерьевна
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» (ул. Сурикова, 2)	Григорьева Оксана Евгеньевна

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 стенах, 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:

- анализ официальных сайтов учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов, размещенных в учреждениях (исследование интернет-сайтов осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих документов, качества их содержания, удобства доступа пользователей);

- 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, посещение учреждений, телефонный опрос;

- опрос получателей услуг (анкетирование) с целью выявления их мнения о качестве условий оказания услуг.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры города Красноярска Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры при управлении культуры администрации города Красноярска определено необходимое количество анкет на бумажном носителе для каждого учреждения:

1. Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры» - 500 анкет;
2. Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский» - 500 анкет;

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы» - 200 анкет;
4. Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» - 500 анкет;
5. Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького» - 500 анкет;
6. Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры» - 500 анкет;
7. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая» - 500 анкет;
8. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский» - 500 анкет;
9. Муниципальное автономное учреждение «Дом кино» - 400 анкет;
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» - 200 анкет;
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» - 500 анкет.

Всего обработано 4 800 анкет для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Красноярска.

Кроме того, сбор оценок удовлетворенности получателей услуг осуществлялся путем заполнения в сети «Интернет» специализированной формы опроса (анкеты), которая была размещена на официальных сайтах учреждений культуры.

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Красноярска проведена в период с 05.11.2024 г. по 13.12.2024 г.

## 2. Методика независимой оценки качества

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

- открытость и доступность информации об организации культуры (К1);
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры (К2);
- доступность услуг для инвалидов (К3);
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры (К4);
- удовлетворенность условиями оказания услуг (К5).

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%.

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

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

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

- официальные сайты организаций культуры 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 стенах 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 стенах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стенах 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 суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 5);

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 3 – 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 стенах 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 стенах 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 стенах 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.

В 2024 году независимой оценке качества условий оказания услуг подлежало 11 муниципальных учреждений культуры г. Красноярска. В данной главе будут представлены отдельные общие рейтинги для оцениваемых учреждений культуры.

Для удобства восприятия числовой информации в отчете далее повсеместно (на диаграммах и в таблицах) используется цветовая шкала.

Таблица 2. –Цветовая шкала

	Учреждения, набравшие менее 80 баллов
	Учреждения, набравшие от 80 до 89,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 90 до 94,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 95 до 99,9 баллов
	Учреждения, набравшие 100 баллов

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

Данный критерий был представлен тремя показателями:

П.1.1 Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стенах в помещении организации (учреждения) и на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

П.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), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

П.1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стенах в помещении организации

(учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 1. Распределение учреждений культуры по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 1 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

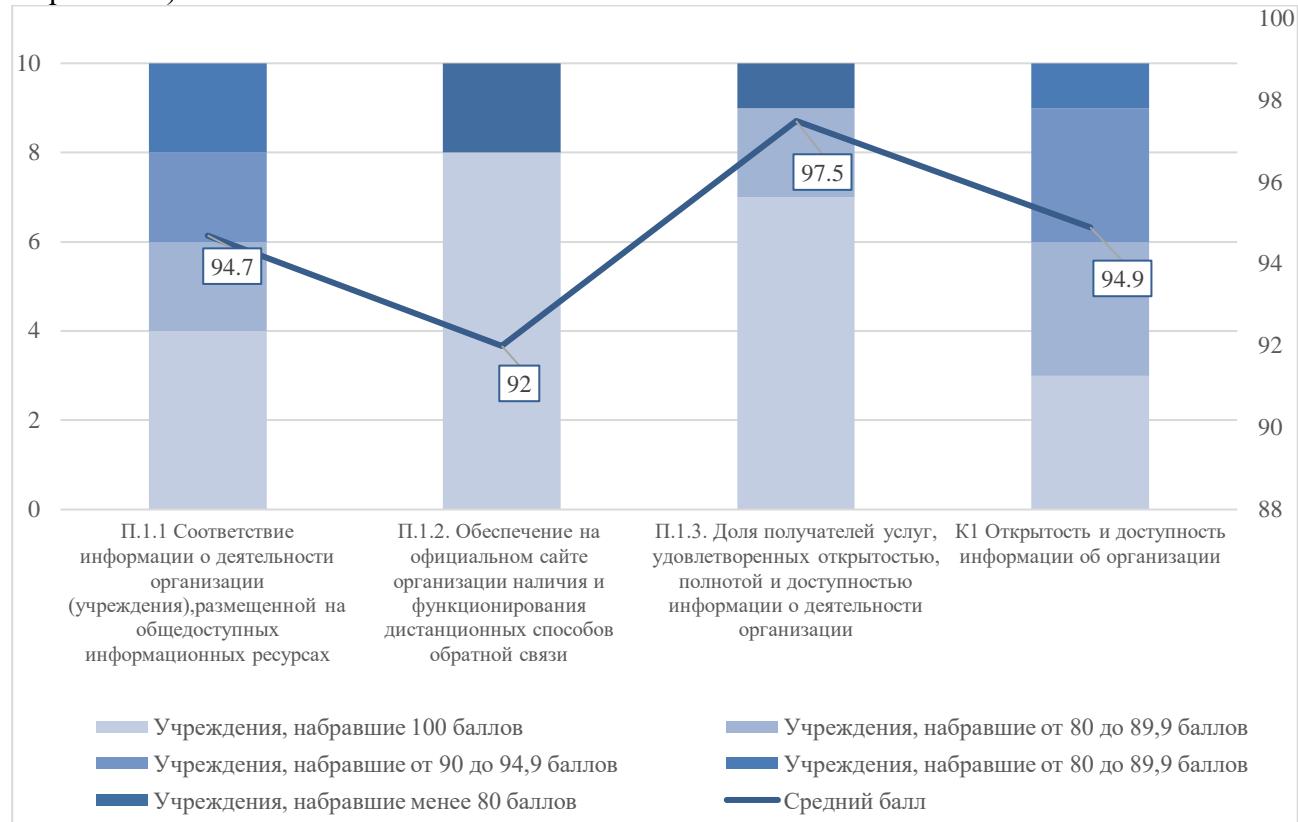


Таблица 3. Объем информации об учреждении, размещенной на официальном сайте организации, ед.

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес сайта	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организаций культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), а также электронной почты	6. Режим, график работы организации культуры	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бланк заявки на утверждение плана финансово-хозяйственной деятельности	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, обьявления	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении деятельности)	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организаций культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Показатель П 1.1.1
1	МАУ «Красноярский городской Дворец культуры»	<a href="https://gordk24.ru/">https://gordk24.ru/</a>	+	+	+	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты									92	
2	МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский»	<a href="http://дккировский.рф/">http://дккировский.рф/</a>	+	+	+	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)									100	
3	МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая»	<a href="https://dkmaya.ru/">https://dkmaya.ru/</a>	+	+	+	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты									83	
4	МАУ «Дворец культуры «Свердловский»	<a href="https://dksv.ru/">https://dksv.ru/</a>	+	+	+	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))									100	

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес сайта		
5	МАУ «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	<a href="https://www.perensona23.ru/">https://www.perensona23.ru/</a>	+	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты</li> <li>2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</li> </ol>
6	МАУ «Дом кино»	<a href="https://www.krasdomkino.ru/">https://www.krasdomkino.ru/</a>	+	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты</li> <li>4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, реестрация учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))</li> </ol>
7	МБУК «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова»	<a href="https://surikov-dom.com/">https://surikov-dom.com/</a>	+	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Структура и органы управления организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</li> <li>6. Режим, график работы организации культуры</li> <li>7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> </ol>
8	МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	<a href="https://ostrovlib.ru/">https://ostrovlib.ru/</a>	+	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, установивших цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*</li> <li>9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или большей части (при необходимости, если большая часть не поддается выражению в количественных показателях)</li> <li>11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, сведения</li> <li>12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении сопутствующих видов деятельности)*</li> <li>13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организаций культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)*</li> </ol>

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес сайта
9	МАУ «Правобережный городской Дворец культуры»	<a href="https://prav-cult.ru/">https://prav-cult.ru/</a>
10	МАУК «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	<a href="https://roev.ru/">https://roev.ru/</a>
11	МБУК «Музей «Мемориал Победы»	<a href="https://memorial24.ru/">https://memorial24.ru/</a>

Таблица 4. Объем информации об учреждении, размещенной на информационных стенах в помещениях учреждения, ед.

№п/п	Наименование учреждения	Показатель П 1.1.2								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	МАУ «Красноярский городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
2	МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
3	МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
4	МАУ «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
5	МАУ «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
6	МАУ «Дом кино»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
7	МБУК «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
8	МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
9	МАУ «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
10	МАУК «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
11	МБУК «Музей «Мемориал Победы»	Учреждение на ремонте								

Таблица 5. Наличие на официальном сайте учреждения функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.

№ п/п	Наименование Учреждения					3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	4. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Показатель П.1.2
		1. Телефон	2. Электронная почта						
1	МАУ «Красноярский городской Дворец культуры»	+	+				-	-	<b>60</b>
2	МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+			+	-	+	<b>100</b>
3	МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+			+	-	+	<b>100</b>
4	МАУ «Дворец культуры «Свердловский»	+	+			+	+	+	<b>100</b>
5	МАУ «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	+	+			+	-	+	<b>100</b>
6	МАУ «Дом кино»	+	+			+	+	+	<b>100</b>
7	МБУК «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова»	+	+			+	+	-	<b>100</b>
8	МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+			+	+	+	<b>100</b>
9	МАУ «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+			+	-	-	<b>60</b>
10	МАУК «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+			+	+	+	<b>100</b>
11	МБУК «Музей «Мемориал Победы»	+	+			+	-	+	<b>100</b>

Таблица 6. Рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итогам независимой оценки показателей «Критерий 1 Открытость и доступность информации»

Место*	Наименование учреждения	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	100	100	100	100
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н.Островского»	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова»	96	100	100	99
5	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	91,5	100	100	97
6	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	91,5	100	95	95
7	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	83,5	100	100	95
8	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	88,5	100	80	89
9	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	100	60	98	87
9	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	96	60	100	87
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»		100	100	

\*Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают две организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 3 месте и так далее.

Подавляющее большинство муниципальных учреждений культуры г. Красноярска (7 из 10 организаций или 70%) получили высокие баллы по Критерию 1 (90 баллов и выше), то есть обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стенах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 83,5 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»)

Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 4 учреждениям из 10 (то есть в 40 % случаев). Среднее значение данного показателя для государственных учреждений культуры составляет 94,6 балла.

Максимальное значения показателя 1.2. составило 100 баллов, что было отмечено у 9 из 11 или 82% муниципальных учреждений культуры г. Красноярска.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 80 баллов и фиксируется у муниципального автономного учреждения культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей». Остальные учреждения набрали в 2024 году от 95 до 100 баллов. Максимальный балл фиксируется у 9 из 10 учреждений. Среднее значение данного показателя составляет 97,5 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составляет 88 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дом кино», слабое место - недостаточно информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах).

Остальные муниципальные учреждения, как уже отмечалось выше, набрали по первому критерию свыше 90 баллов, в том числе три учреждения (Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский», Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского») набрали ровно 100 баллов. Среднее значение Критерия 1 по всем 11 муниципальным учреждениям культуры г. Красноярска, подлежащим НОК в 2024 году, составило 94,9 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 у муниципальных учреждений является показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (среднее значение 97,5 балла, 10 из 11 учреждений по этому критерию набрали 95 баллов и более). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (среднее значение 94,7 балла).

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий 2 представлен тремя показателями:

П.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг)).

П.2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.

П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 2. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 2 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

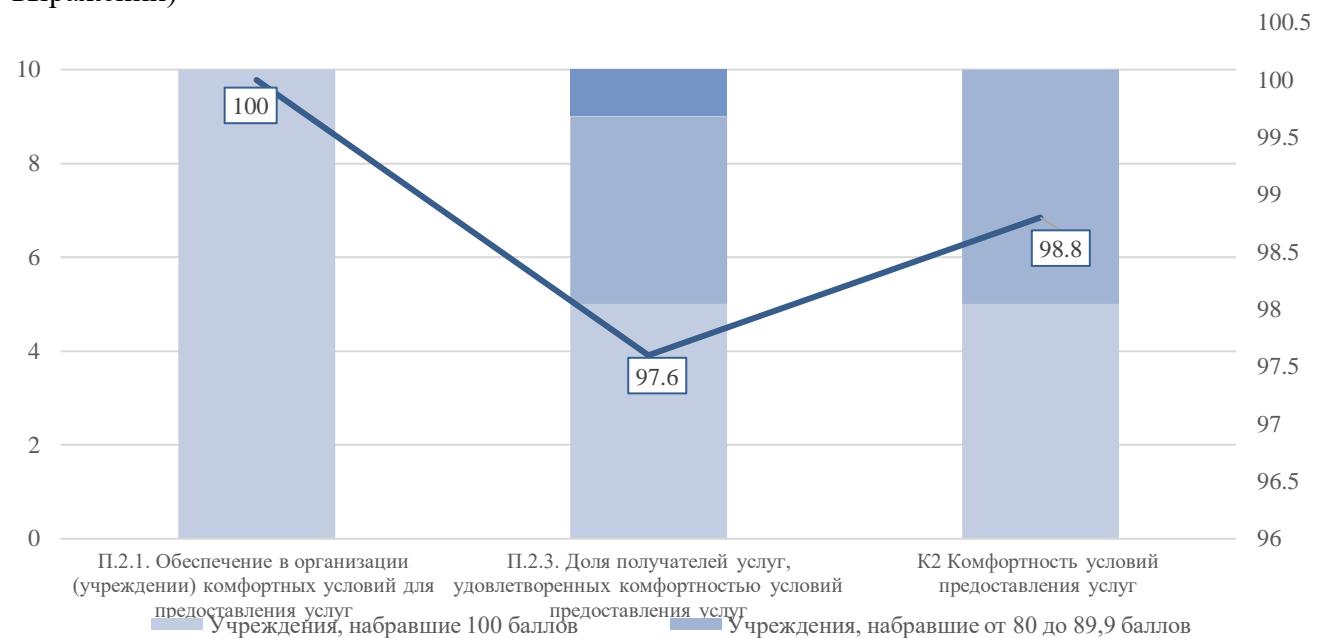


Таблица 7. Наличие в учреждении комфортных условий для предоставления услуг, ед.

№ п/п	Наименование учреждения	Показатель П 2.1.							
		1.Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2. Наличие и понятность навигации внутри организации	3.Наличие и доступность питьевой воды	4.Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.Санитарное состояние помещений организации	6.Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте	
1	МАУ «Красноярский городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
2	МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
3	МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
4	МАУ «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
5	МАУ «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
6	МАУ «Дом кино»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
7	МБУК «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
8	МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
9	МАУ «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
10	МАУК «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
11	МБУК «Музей «Мемориал Победы»	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>

Таблица 8. Рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Место*	Наименование учреждения	П.2.1	П.2.2	К2
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	100	100	100
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	100	100	100
6	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	100	98	99
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	100	95	97,5
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова»	100	95	97,5
9	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	100	95	97,5
10	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	100	93	96,5
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»		100	

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают пять организаций, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 6 месте и так далее.

Все муниципальные учреждения культуры г. Красноярска обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг (96 балов и выше).

Среднее значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составляет 100 баллов.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составляет 93 балла (Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»). Остальные муниципальные учреждения набрали по этому показателю 95 баллов и более, а 5 из 10 (50%) – максимальные 100 баллов, то есть все опрошенные получатели услуг данных организаций были удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Среднее значение данного показателя составляет 97,5 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания

предоставления услуг» составляет 96,5 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»). У 5 организаций из 10 (50%) набраны по Критерию 2 максимальные 100 баллов. Среднее значение данного критерия по муниципальным учреждениям культуры составляет 94 балла.

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Данный критерий был представлен тремя показателями:

П.3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений).

П.3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненнымми рельефно точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помочь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

П.3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Диаграмма 3. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 3 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

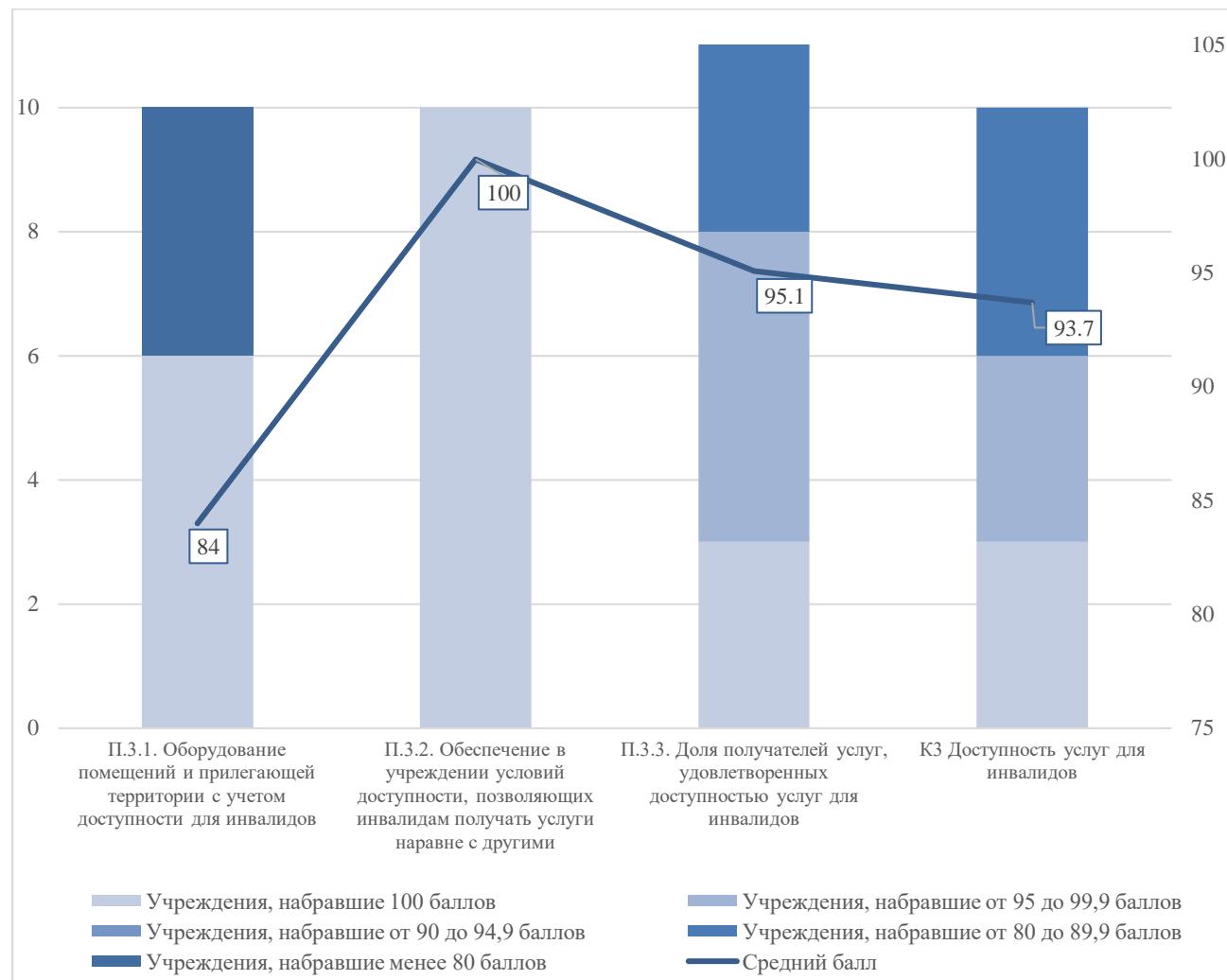


Таблица 9. Условия доступности организаций и ее услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование учреждения	Учреждение на ремонте					
		1.Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	3.Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	4.Наличие сменных кресел-колясок	Показатель II 3.1	Показатель II 3.2.
1	МАУ «Красноярский городской Дворец культуры»	+	+	+	+	100	
2	МАУ «Городской Дворец культуры «Кировский»	+	+	+	-	60	
3	МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	-	60	
4	МАУ «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	-	100	
5	МАУ «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	+	+	+	-	100	
6	МАУ «Дом кино»	+	+	+	-	60	
7	МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	-	100	
8	МАУ «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	-	100	
9	МАУК «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	+	+	+	-	100	
10	МБУК «Музей-усадьба им. В.И.Сурикова» *	+	+	+	-	60	
11	МБУК «Музей «Мемориал Победы»	Учреждение на ремонте					

\*Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)

Таблица 10. Рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Место*	Наименование учреждения	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
1	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	100	100	100	100
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н.Островского»	100	100	100	100
4	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	100	100	98	99
4	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	100	100	98	99
4	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	100	100	95	99
7	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	60	100	98	87
7	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	60	100	97	87
9	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	60	100	85	84
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» **	60	100	80	82
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	Учреждение на ремонте			

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Подавляющее большинство муниципальных учреждений культуры г. Красноярска обеспечивают услуги для инвалидов достаточно полно: 6 из 10 учреждений (60%) набрали по этому критерию свыше 90 баллов.

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 60 баллов. Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 84 балла, это самый низкий результат из показателей НОК 2024 года.

Для всех муниципальных учреждений культуры г. Красноярска значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет максимальные 100 баллов.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 80 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова»), что означает, что только 80% опрошенных получателей данного учреждения (инвалидов и их представителей) удовлетворены созданными в

данном учреждении услугами для инвалидов. Значение данного показателя связано с тем, что учреждение расположено в здании, являющимся объектом культурного наследия, и обеспечение полной доступности для инвалидов не представляется возможным.

Однако в подавляющем большинстве муниципальных организаций культуры г. Красноярска 7 из 9 или 77,8% доля удовлетворенных этим параметром составила 90% и более. Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 95,1 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 68 балла (Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»). Высокие значения по критерию 3 (90 баллов и более) фиксируются в 7 из 9 (77,8%) муниципальных учреждений культуры г. Красноярска.

Среднее значение Критерия 3 для муниципальных организаций составило 93,7 балла.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Данный критерий был представлен тремя показателями:

П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

П4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

П.4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 4. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 4 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

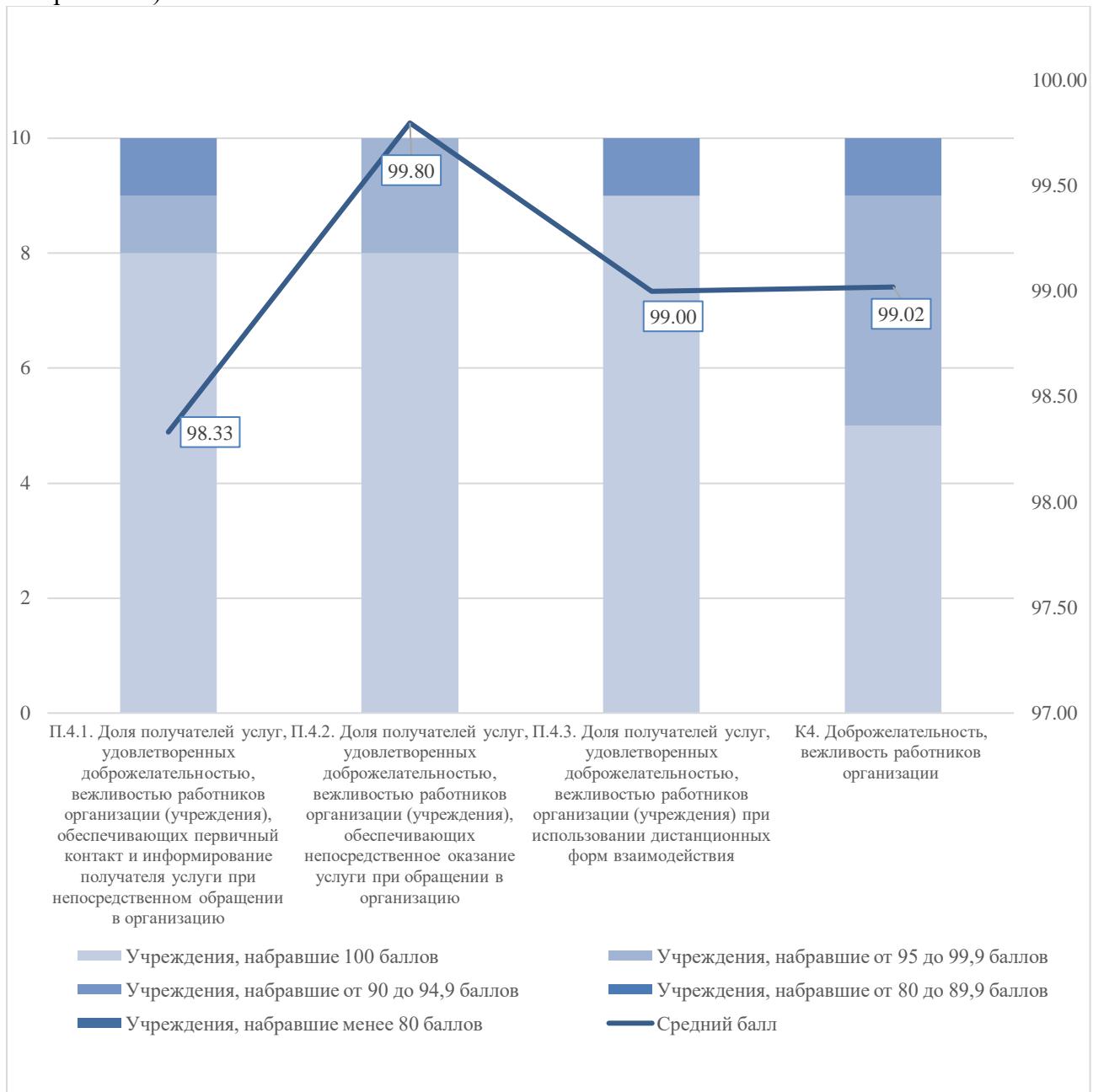


Таблица 11. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организаций»

Место*	Наименование учреждения	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	100	100	100	100
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова»	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	100	100	100	100
1	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	100	100	100	100
6	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	100	98	100	99
6	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	95	100	100	99
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	100	95	100	98
8	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	100	100	90	98
10	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	90	100	100	96
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	Учреждение на ремонте			

Все исследуемые муниципальные учреждения культуры г. Красноярска (10 из 10) получили очень высокие баллы по Критерию 4 (95 баллов и выше), то есть обеспечили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организаций по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составляет 90 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»). 8 из 10 (80%) муниципальных учреждений культуры г. Красноярска набрали ровно по 100 баллов, то есть все или почти все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Среднее значение данного показателя для муниципальных учреждений составляет 99 баллов.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание

услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 95 баллов, что фиксируется у одного учреждения (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»). У 8 из 10 (80%) муниципальных учреждений культуры г. Красноярска удовлетворенность по этому критерию составила ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99 баллов.

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» составляет 90 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»). Остальные 9 организаций (90%) набрали по данному показателю ровно 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99 баллов, что является самым высоким значением среди всех показателей НОК 2024 года для муниципальных учреждений культуры г. Красноярска. Таким образом, практически все получатели услуг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Минимальное значение итогового сводного показателя по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет для муниципальных учреждений культуры г. Красноярска 96 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»). У остальных муниципальных учреждений значение данного критерия свыше 98 баллов, а у 5 организаций из 10 (50%) составляет ровно 100 баллов. Среднее значение по критерию 4 у муниципальных учреждений составило 99 баллов, что является очень высоким результатом.

## **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации (учреждении)**

Данный критерий был представлен тремя показателями:

П.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

П.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Диаграмма 5. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 5 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

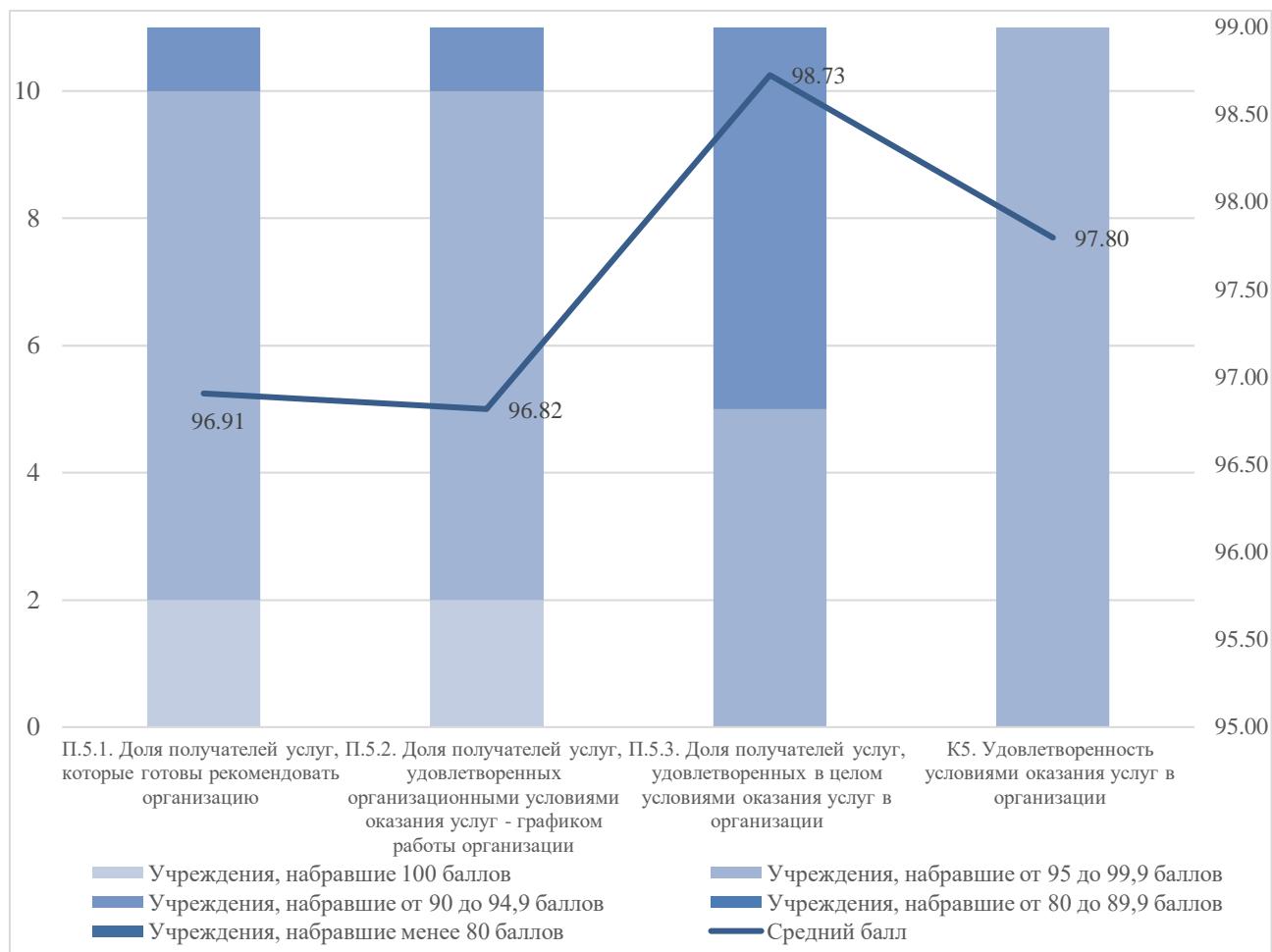


Таблица 12. Рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место*	Наименование учреждения	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	98	100	100	99
1	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	99	97	100	99
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова»	99	96	100	99
4	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	98	97	99	98
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	95	99	100	98

4	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	96	99	99	98
7	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	95	95	99	97
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	100	95	96	97
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	95	92	100	97
7	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	100	95	95	97
11	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	91	100	98	96

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Все исследуемые муниципальные учреждения культуры г. Красноярска (11 из 11 или 100%), получили высокие баллы по Критерию 5 (95 баллов и выше), то есть обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 91 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»). 2 из 11 учреждения набрали 100 максимальных баллов по этому показателю (все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях готовы были рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым). Среднее значение данного показателя у государственных организаций составляет 96,91 балла.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет у муниципальных учреждений 92 балла (Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»). 2 из 11 оцениваемых по данному показателю муниципальных организаций набрали по этому критерию максимальный балл, то есть все или почти все опрошенные получатели услуг в данных организациях удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. Среднее значение данного показателя у муниципальных организаций составляет 96,82 балла.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 95 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»). 2 организации из 11

оцениваемых набрали максимальный балл, то есть все или почти все получатели услуг в этих организациях удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации. Среднее значение данного показателя составляет 98,73 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по Критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 96 баллов (Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»). Среднее значение данного показателя по муниципальным организациям составляет 97,8 балла.

## **Сводный общий рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг**

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5 критериям:

Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации).

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг (обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации), время ожидания предоставления услуги (своевременность, продолжительность, соответствие графику работы и очередности записи), уровень удовлетворенности клиентов комфортностью предоставления услуг).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов (оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помочь работникам внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников (уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).

Диаграмма 6. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)

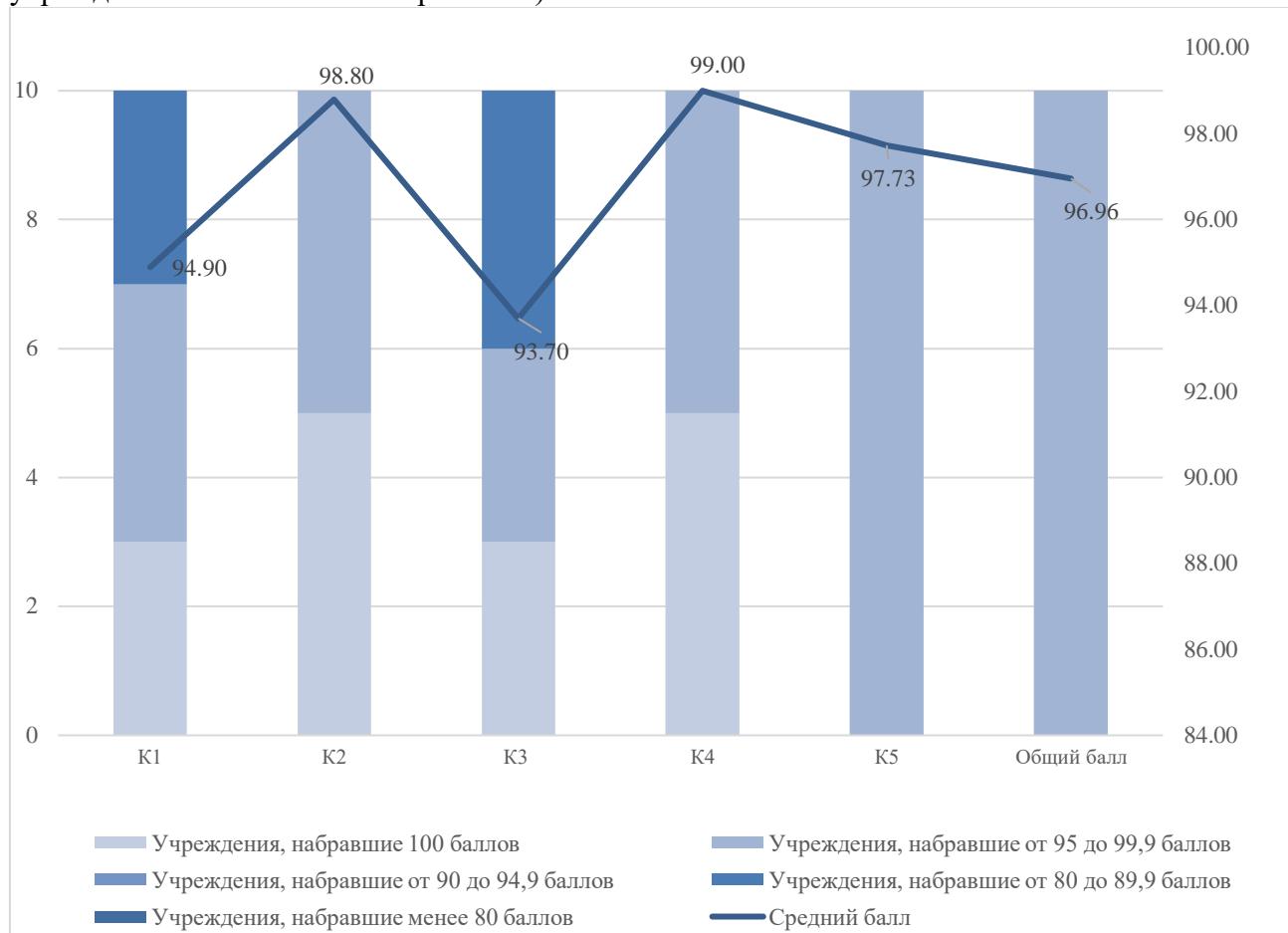


Таблица 13. Рейтинг муниципальных учреждений культуры г. Красноярска по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критерииев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом)

Место*	Наименование учреждения	K1	K2	K3	K4	K5	Итог
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н.Островского»	100	100	100	98	97	98,80
2	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	100	100	99	99	96	98,50
3	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система имени А.М. Горького»	97	100	100	100	97	98,50
4	Муниципальное автономное учреждение «Городской Дворец культуры «Кировский»	100	96,5	87	100	99	97,05
5	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	87	100	99	99	99	96,80
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова»	99	97,5	82	100	99	96,30
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей»	89	97,5	100	98	97	96,10
8	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	95	100	84	100	98	96,00
9	Муниципальное автономное учреждение «Красноярский городской Дворец культуры»	87	97,5	99	100	97	95,85
10	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	95	99	87	96	98	95,65
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей «Мемориал Победы»	**	**	**	**	98,3	**

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Данный критерий не оценивался у муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей «Мемориал Победы», так как в учреждении ведутся ремонтные работы.

Все муниципальные учреждения культуры г. Красноярска обеспечили достаточно высокую удовлетворенность пользователей их услуг всеми пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и

вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию.

Среднее значение итогового общего показателя по муниципальным учреждениям составляет **95,82 балла**.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки по муниципальным учреждениям культуры г. Красноярска являются показатели сразу по трем критериям (приблизительно в равной степени):

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – 98,8 баллов;

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» – в среднем 99 баллов;

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – в среднем 97,73 балла.

Среднюю позицию с небольшим отставанием занимает Критерий 1 «Открытость, полнота и доступность информации об организации» – 94,9 балла.

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов - в среднем 93,7 баллов. Только 6 из 10 муниципальных организаций (60%) набрали по этому критерию более 90 баллов.

#### **4. Основные выводы и результатам проведения независимой оценки**

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Красноярска в 2024 году установлено, что общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемых учреждений культуры можно охарактеризовать как высокий. 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.

Исходя из итоговых баллов, полученных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Красноярска, подготовлено несколько рекомендаций, которые носят общий характер и применимы для всех учреждений.

**По Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** замечания носят формальный характер – на стенах, сайтах учреждений, в помещениях и на прилегающей территории представлены не все требуемые материалы и функционируют не все требуемые способы взаимодействия и обратной связи, но это не мешает получателям услуг в высшей степени быть удовлетворёнными открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения.

Таким образом, учреждениям культуры необходимо:

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации. Разместить актуальную информацию.

2. Оценить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов, структурировать находящуюся информацию на сайте, продумав его организацию, обеспечивающую простоту и понятность восприятия информации.

3. Оценить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. С целью улучшения взаимодействия с организацией культуры с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, обеспечить их постоянное функционирование.

**По Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** данные опроса получателей услуг примерно соответствуют уровню обеспечения комфортности, зафиксированной экспертами при посещении организаций. Вместе с тем, получателям услуг недостаточно формального наличия кулера, мягкого дивана или парковки - вода в кулере должна быть

свежая, чистая и стаканчиков должно хватать на всех; диваны должны быть новыми, удобными и всем посетителям должно найтись место; парковка должна быть заасфальтирована, мест на ней в избытке на случай ажиотажа. Помимо нормативных требований у разных категорий получателей услуг есть и свои особенные требования, несоблюдение которых приводит к снижению удовлетворённости получателей услуг комфортностью предоставления услуг в учреждении. В этом плане, помимо соблюдения нормативных требований, руководству учреждений необходимо озабочиться вопросом как сделать условия получения услуг еще более комфортными и удобными для различных категорий посетителей учреждения.

**По Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** ситуация кажется похожей на ситуацию по Критерию 1, но усугубляется тем, что особенно в учреждениях с многочисленными филиалами отсутствует значительное количество нормативно требуемых условий для инвалидов. По результатам оценки можно сделать вывод, что в силу объективных причин (конструктивные особенности зданий, недостаточное финансирование и пр.) в большинстве учреждений оборудование помещений и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

Возможно, для кого-то эти условия являются избыточными, согласно опросу получателей услуг-инвалидов и их законных представителей, большинство опрошенных удовлетворены доступностью услуг для этой категории граждан.

Стоит отметить, что во всех учреждениях культуры успешно ведется работа по формированию доступной среды для лиц с инвалидностью. На официальных сайтах учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, существует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому, респондентами положительно оценивается помощь сотрудников учреждений по сопровождению инвалидов. Однако, данное исследование не охватывает тех лиц с ограниченными возможностями, которые могли бы посещать учреждения культуры, если бы для них были обеспечены все нормативные условия. Вероятно, что многие из них и не посещают учреждения культуры именно в связи с отсутствием необходимых условий, а те, кто посещают – более-менее удовлетворены, поскольку требуемые им условия обеспечены. Поэтому, несмотря на преобладающую удовлетворённость инвалидов созданными для них условиями, учреждениям культуры г. Красноярска необходимо обеспечение всех нормативно требуемых условий для реализации возможности посещения учреждений и другими группами инвалидов. С этой целью при проведении дальнейших исследований рекомендуется разделить инвалидов и их законных представителей и изучить разницу в их удовлетворенности: среди законных представителей можно выявить тех, чьи подопечные могли бы, но не посещают учреждения культуры из-за отсутствия определенных условий.

**По Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»** практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций

культуры, как обеспечивающих первичный контакт при визите в организацию, так и непосредственное оказание услуги очно или дистанционно. При этом иногда в отдельных учреждениях, бывают случаи недостаточно вежливого или доброжелательного поведения отдельных сотрудников. В будущем учреждениям культуры г. Красноярска важно сохранить такой высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, для чего необходимо поддерживать высокую заинтересованность своих сотрудников на доброжелательное и вежливое обращение с посетителями. Также необходимо иметь в виду, что различные группы получателей услуг требуют особенного обращения – инвалиды, дети, семьи с детьми, пенсионеры и другие категории. В связи с чем с работниками, непосредственно взаимодействующими получателями услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги или разбирать на рабочих собраниях случаи некорректного обращения с получателями услуг (не обязательно только на примерах своего учреждения), а также поддерживать работающие способы обратной связи с получателями услуг, чтобы неудовлетворенный посетитель всегда мог сообщить о причинах своей неудовлетворенности.

Аналогичный вывод можно сделать и по **Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, здесь так же достигнут наивысший уровень удовлетворенности получателей услуг, который в будущем учреждениям культуры необходимо сохранить. Поэтому, несмотря на небольшой объем информации от неудовлетворенных граждан, следует внимательно изучить причины их неудовлетворенности условиями оказания услуг. Прежде всего речь идет о неудобном графике работы для отдельных категорий граждан, что является довольно комплексной проблемой, поскольку индивидуальные графики часто могут не совпадать с коллективными и массовыми мероприятиями. В этом плане представляется перспективным расширение дистантных способов оказания услуг (например, возможность посетить мероприятие онлайн, качественная запись мероприятия (с эффектом погружения), размещенная на сайте учреждения культуры, возможность посещать некоторые виды занятий в дистантном режиме). С другой стороны, для тех услуг, которые должны оказываться при непосредственном посещении, возможно формирование дополнительных сборных групп секций, кружков (например, для работающих или учащихся во вторую смену), перевод части занятий на выходные и праздничные дни или каникулы. Причины неудовлетворенности указывают на то, что учреждениям культуры необходимо регулярно расширять набор услуг, своевременно проводить ремонт, обновлять репертуар, и таким образом поддерживать и усиливать интерес граждан, привлекать на гастроли популярные коллективы, а для занимающихся – приглашать по обмену преподавателей из других учреждений и все это должно осуществляться в комфортных условиях.

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 в 2024 году общий уровень удовлетворенности

населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры имеет высокий рейтинг. По мнению потребителей услуг учреждения успешно выполняют возложенные на них функции.

**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» ( $\Pi_{инф}$ ) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$  – объем информации, размещенной на информационных стенах 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» ( $\Pi_{дист}$ ) определяется по формуле:

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

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 стенах, на сайте в

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

$$\Pi_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \Psi_{общ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

$\Psi_{общ}$  - 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» ( $\Pi_{\text{комф. усл}}$ ) определяется по формуле:

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

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» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - 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» ( $\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}} = T^{\text{опр}}_{\text{дост}} \times C^{\text{опр}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{опр}}_{\text{дост}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

$C^{\text{опр}}_{\text{дост}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

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

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y^{\text{дост}}$  - 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:

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

где

$Y_{\text{перв.конт}}$  - 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:

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

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$  - 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:

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

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - 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)» ( $\Pi_{реком}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{реком} = \left( \frac{Y_{реком}}{\Psi_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ( $\Pi_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{\Psi_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

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

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

$$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{\Psi_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$\Psi_{общ}$  - 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:

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

## Приложение 2

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

№	Критерий	Способ расчета
П <sub>инф</sub>	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 стенах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П <sub>дист</sub>	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 <sub>откр.уд</sub>	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах 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 <sub>стенд</sub>	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У <sub>сайт</sub>	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 <sub>комф</sub>	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 <sub>комф.уд</sub>	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 <sub>орг.дост</sub>	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; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1

№	Критерий	Способ расчета
П <sub>услуг</sub> <sub>дост</sub>	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; - помочь, 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 <sub>дост</sub> <sub>уд</sub>	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П <sub>пк</sub> <sub>уд</sub>	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 <sub>оу</sub> <sub>уд</sub>	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 <sub>вд</sub> <sub>уд</sub>	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 <sub>реком</sub>	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 <sub>оу</sub> <sub>уд</sub>	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 <sub>уд</sub>	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