

**Астаховское СП 2018**

**ОТЧЕТ по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры Астаховского сельского поселения Каменского района «Молодежный центральный поселенческий сельский дом культуры»**



**Содержание**

[1. Программа проведения независимой оценки качества 3](#_Toc533610714)

[1.1. Методологический раздел 3](#_Toc533610715)

[1.2. Методический раздел 3](#_Toc533610716)

[1.3. Организационный раздел 24](#_Toc533610717)

[2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры 27](#_Toc533610718)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 27](#_Toc533610719)

[2.2. Результаты расчетов по показателям 28](#_Toc533610720)

[2.3. Общие выводы 33](#_Toc533610721)

[Приложение 1. 35](#_Toc533610722)

# Программа проведения независимой оценки качества

# Методологический раздел

**Цель:**

**-**формирование информационной базы для подведения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры Астаховского сельского поселения Каменского района «Молодежный центральный поселенческий дом культуры» (далее – МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК») и разработки предложений по улучшению его деятельности.

**Задачи исследования:**

1. получение данных о качестве условий оказания услуг МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК», в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

**Объект исследования:** МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК».

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК».

# Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сфере культуры);
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

**Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях; анализ интернет-сайтов);
2. Личный опрос получателей услуг в организациях.

**Методы сбора информации:**

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

1. Анализ сайтов организаций;
2. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
3. Наблюдение за качеством условий оказания услуг
4. **Анкетный опрос получателей услуг**
5. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.
6. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

**Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек – в библиотеках, посетители медицинских учреждений – в больницах, поликлиниках, посетители театров – в театрах и т.д.[[1]](#footnote-2). Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Объем анкет по МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК» – 150 единиц.

**Таблица 1. Индикаторы измерения (организации в сфере культуры)**

| № | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке[[2]](#footnote-3) | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в сети «Интернет» | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов  | 100 баллов | Наблюдение |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов  | Анализ интернет-сайта |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опросаграждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона;-электронной почты;- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;- иного электронного сервиса | - отсутствуют | 0 баллов | 100 баллов | Анализ интернет -сайта |
| - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов |
| - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов |
| - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |
| - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |
| - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 50% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;-возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 10 баллов |
| - наличие двух условий | 20 баллов |
| - наличие трех условий | 40 баллов |
| - наличие четырех условий | 60 баллов |
| - наличие пяти условий | 80 баллов |
| - шесть и более условий | 100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- 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 | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40% | 3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение/Анализ сайта |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации. | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | доля получателей услуг, удовлетворенныхв целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | * 1. баллов
 | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование  |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

**Перечень информации, размещаемой на стенде организации культуры (для оценки показателя 1.1.1):**

1) копия устава

2) информация об учредителе, руководителе (ФИО, должность, адрес, контактный телефон)

3) информация о руководителе и его заместителях (ФИО, должность, номер кабинета, контактный телефон)

4) график приема посетителей руководителем организации

5) реквизиты организации (полное наименование, сокращенное наименование, ИНН, почтовый адрес, телефон, электронная почта)

6) правила и форма заявления о приеме в клубные формирования

7) информация о платных услугах (положение)

8) информация о стоимости платных услуг

9) перечень и ФИО руководителей клубных формирований

10) локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий

11) расписание занятий клубных формирований

12) афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия.

**Перечень информации, размещаемой на официальном сайте организации культуры (для оценки показателя 1.1.2):**

1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

1. сведения о видах предоставляемых услуг;
2. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
3. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
4. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
5. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. информация о планируемых мероприятиях;
7. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

1.3. Иная информация:

1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
2. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;
3. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;
4. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
5. план по улучшению качества работы организации.

**Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества**

Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки.

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

1% = 1 балл.

Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

Пmi=(∑пmij)/Ji, (1)

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

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

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

пmij **–** значениеj-гопараметра по i-ому показателю оценки m-го критерия, в баллах;

Ji – количество учитываемых параметровi-ого показателя оценки качества.

*По критерию 1«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

* П11– значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

П11= (п1.1.1+п1.1.2)/2, (1.1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп1.1.1, 1.1.2 = ( | количество размещенных материалов | )×100; |
| количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями |

* П12 – значение показателя 1.2:

П12=п1.2.1, (1.2)

гдеп1.2.1– значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

* П13– значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

П13= (п1.3.1+п1.3.2)/2, (1.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп1.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещеннойна стендах в помещениях организации | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п 1.3.2 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах всети «Интернет»  | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг |

Здесь и далее удовлетворенными считаются респонденты, отметившие варианты «Полностью удовлетворен» и «Скорее удовлетворен».

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

* П21–значение показателя 2.1:

П21=п2.1.1, (2.1)

гдеп2.1.1– значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

* П22 –значение показателя 2.2 рассчитывается:
	+ для организаций в сфере образования и культуры показатель для оценки не применяется, значение показателя2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)

П22= (П21+П23)/2; (2.2.1)

* + для организаций в сфере охраны здоровья и социального обслуживания учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

Значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

П22= (п2.2.1+п2.2.2)/2. (2.2.2)

* П23– значение показателя 2.3:

П23= п2.3.1, (2.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп2.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг |

*По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

* П31 – значение показателя 3.1:

П31=п3.1.1, (3.1)

гдеп3.1.1– значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

* П32– значение показателя 3.2:

П32=п3.2.1, (3.2)

гдеп3.2.1– значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

* П33– значение показателя 3.3:

П33= п3.3.3, (3.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп3.3.3 =( | количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов |

*По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»*

* П41– значение показателя 4.1:

П41= п4.1.1, (4.1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп4.1.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П42– значение показателя 4.2:

П42= п4.2.1, (4.2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп4.2.1= ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П43– значение показателя 4.3:

П43= п4.3.1, (4.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп4.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

*По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

* П51– значение показателя 5.1:

П51= п5.1.1, (5.1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп5.1.1 = ( | количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать) | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П52 – значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

П52= п5.2.1, (5.2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп5.2.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П53– значение показателя 5.3:

П53= п5.3.1, (5.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| гдеп5.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

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

Km=∑ami×Пmi= am1×Пm1 + am2×Пm2 + am3×Пm3, (6)

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

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

Пmi **–** значения i-гопоказателя по m-му критерию, в баллах;

ami- значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому количеству баллов по остальным измеряемым критериям[[3]](#footnote-4):

K2,4,5=(К1+ К3)/2. (7)

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимостив соответствии с пунктом 6 настоящего Единого порядка:

Sn=∑bm×Kmn= b1×K1n + b2×K2n + b3×K3n+ b4×K4n + b5×K5n, (8)

где n – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка Sn, n=1..N;

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

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

Kmn **–** значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

bm- значимость m-го критерия.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Коэффициент значимости |
| открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 20% |
| комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги | 20% |
| доступность услуг для инвалидов | 15% |
| доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 15% |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% |

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

# Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
* Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xlsx.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
5. Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
6. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

**Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК»**

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

* расчет средних значений по каждому показателю оценки;
* перевод значений показателей оценки в баллы;
* расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
* расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей[[4]](#footnote-5), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

#

1. **Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры**

# Общая характеристика независимой оценки

В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;

- наблюдение в учреждении культуры;

- контент-анализ официального сайта учреждения культуры.

По итогам оценки было опрошено 150 получателей услуг посредством личного анкетирования. По учреждению культуры заполнен бланк анализа официального сайта.

Учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится.

По итогам работы, независимая оценка качества работы была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертной группы, в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководитель, которые заинтересован в качественном предоставлении услуг.

# Результаты расчетов по показателям

*1)* *Муниципальным учреждением культуры Астаховского сельского поселения Каменского района «Молодежный центральный поселенческий дом культуры»*

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: http://molodezhniy-cpsdk.ru

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 442,93 балла. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

**Табл.1.**

**Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры /**

**МУК Астаховского СП «Молодежный ЦПДК»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** | **Баллы с учетом значимости** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов | 100 | 30 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона;-электронной почты;- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;- иного электронного сервиса | Анализ сайта | 100 баллов | 30 % | 30 баллов | 100 | 30 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 40 % | 40 баллов | 100 | 40 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**[[5]](#footnote-6) |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;-возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Наблюдение | 100 баллов | 50 % | 50 баллов | 99,04 | 49,52 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 50 % | 50 баллов | 99,04 | 49,52 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- 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 | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов | 36 | 10,8 |
| 3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 40 % | 40 баллов | 50 | 20 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 30 % | 30 баллов | 43,64 | 13,09 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов  | 40 % | 40 баллов  | 100 | 40 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов  | 40 % | 40 баллов  | 100 | 40 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | Личное анкетирование | 100 баллов  | 20 % | 20 баллов  | 100 | 20 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | Личное анкетирование | 100 баллов  | 30 % | 30 баллов | 100 | 30 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации. | Личное анкетирование | 100 баллов  | 20 % | 20 баллов  | 100 | 20 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | Личное анкетирование | 100 баллов  | 50 % | 50 баллов | 100 | 50 |

* 1. **Общие выводы**

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг не выявили наличия каких-либо острых проблем в оказании услуг учреждением. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

| **№** | **Параметры / показатели** | **Баллы** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 30 |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 40 |
|  | **Итого по разделу 1** | **100** |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг, баллы |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 49,52 |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 49,52 |
|  | **Итого по разделу 2** | **99,04** |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов, баллы |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 10,8 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 20 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 13,09 |
|  | **Итого по разделу 3** | **43,89** |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 40 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 40 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 20 |
|  | **Итого по разделу 4** | **100** |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 30 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 20 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 50 |
|  | **Итого по разделу 5** | **100** |
|  | ***Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)*** | ***442,93*** |
|  | ***Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)*** | ***88,59*** |

# Приложение 1.

**АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты** **(заполняет оператор)** |  |
| **Интервьюер**  |  |
| **Наименование учреждения культуры** |  |
| **Дата опроса**  |  |
| **Населенный пункт** | **Адрес учреждения** |

**1. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

**1.1. Наличие телефонной связи**

1. Да

 2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**1.2. Наличие электронной почты**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**1.3. Наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**1.4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**2. Комфортность условий предоставления услуг в организации культуры**

**2.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)**

1. Да

2. Нет

**2.2. Наличие и понятность навигации внутри организации**

1. Да

2. Нет

**2.3. Доступность питьевой воды**

1. Да

2. Нет

**2.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)**

1. Да

2. Нет

**2.5. Санитарное состояние помещений организаций**

1. Удовлетворительное

2. Неудовлетворительное

**2.6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**3. Доступность услуг для инвалидов**

**3.1. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида**

1. Да

2. Нет

**(Примечание – на вопросы пунктов 3.2-3.3 отвечают только те, кто относится к категории инвалидов или родителей детей–инвалидов)**

**3.2. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**

**- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами:**

1. Да

2. Нет

**- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:**

1. Да

2. Нет

**- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов:**

1. Да

2. Нет

**- наличие сменных кресел-колясок:**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации:**

1. Да

2. Нет

**3.3. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**

**- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации:**

1. Да

2. Нет

**- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации**

**знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:**

1. Да

2. Нет

**- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению:**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации):**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому:**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**4. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры**

**4.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (дежурные, кассиры и прочие) при непосредственном обращении в организацию**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.2. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.3. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и прочее.**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

**5.1. Вы готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**

1. Да

2. Нет

**5.2. Удовлетворенность графиком работы организации**

1. Да

2. Нет

**5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование сайта:** |  |
| **Наименование учреждения культуры** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Населенный пункт** | **Адрес учреждения** |

1. **Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
 | **1** | **0** |
| 1. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
 | **1** | **0** |
| 1. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
 | **1** | **0** |
| 1. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
 | **1** | **0** |
| 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
 | **1** | **0** |
| 1. сведения о видах предоставляемых услуг;
 | **1** | **0** |
| 1. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 | **1** | **0** |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 | **1** | **0** |
| 1. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 | **1** | **0** |
| 1. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 | **1** | **0** |
| 1. информация о планируемых мероприятиях;
 | **1** | **0** |
| 1. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
 | **1** | **0** |
| 1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 | **1** | **0** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;
 | **1** | **0** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;
 | **1** | **0** |
| 1. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
 | **1** | **0** |
| 1. план по улучшению качества работы организации.
 | **1** | **0** |

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. телефона;
 | **1** | **0** |
| 1. электронной почты;
 | **1** | **0** |
| 1. технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
 | **1** | **0** |
| 1. электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;
 | **1** | **0** |
| 1. электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;
 | **1** | **0** |
| 1. иного электронного сервиса
 | **1** | **0** |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют - 0 баллов
2. Один дистанционный способ взаимодействия- 10 баллов
3. Два дистанционных способа взаимодействия- 20 баллов
4. Три дистанционных способа взаимодействия- 40 баллов
5. Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
6. Пять и более дистанционных способов взаимодействия- 100 баллов.
7. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
8. Присутствует
9. Отсутствует.

**Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |  |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона;-электронной почты;- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;- иного электронного сервиса | Анализ сайта | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |  |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»[[6]](#footnote-7)** |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;-возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Наблюдение | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |  |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |  |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- 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 | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов  | 40 % | 40 баллов  |  |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов  | 40 % | 40 баллов  |  |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | Личное анкетирование | 100 баллов  | 20 % | 20 баллов  |  |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | Личное анкетирование | 100 баллов  | 30 % | 30 баллов |  |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации. | Личное анкетирование | 100 баллов  | 20 % | 20 баллов  |  |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | Личное анкетирование | 100 баллов  | 50 % | 50 баллов |  |

1. Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с. [↑](#footnote-ref-2)
2. При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества. [↑](#footnote-ref-3)
3. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. [↑](#footnote-ref-4)
4. Единый порядок расчета показателей утвержден программой исследования.

На момент проведения сбора и обобщения информации в рамках НОК действовал проект 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 [↑](#footnote-ref-5)
5. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-6)
6. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-7)