



АН ПОО «МАНО»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальными казенными учреждениями культуры Москаленского
муниципального района Омской области

Р. И. Гордиенко, директор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАН, Федеральный эксперт,
Басманный судитель РФ

« 2 » декабря 2020 г.



ОМСК - 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	5
3. Организация и методика проведения независимой оценки	7
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	7
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	8
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	12
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	27
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	27
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	33
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	37
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	38
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	43
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	46
6. Рекомендации по улучшению качества работы	47
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	50
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	53
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	55
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	66
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	68
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	74
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	76
Приложение 8. Список экспертов	78

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Москаленского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Москаленского муниципального района Омской области была проведена в рамках муниципального контракта № 40 от 09 ноября 2020 года.

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры, на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии муниципальных организаций культуры, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

– выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

– получение сведений о качестве условий оказания услуг от получателей;

– выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599:

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;

– обобщение полученных результатов;

– систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет содержит:

а) данные о муниципальных учреждениях культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещении учреждений;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждому учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;

д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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 труда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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 11.10.2018 № 52409);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 года № 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 20.11.2018 № 52726);
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах

организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

– Приказ Министерства культуры России от 7 марта 2017 года № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями 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.

- Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ № 28-0/1В-4286 от 04.06.20200 (О проведении независимой оценки качества в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции).

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт организаций культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайтов как ведущий критерий прозрачности деятельности организаций;
- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- данные социологического он-лайн-опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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», методическими рекомендациями «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», подготовленными Минтруда России 15.09.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалось по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №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»:

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

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.09.2019.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официального сайта организации.
		1.2.	Анализ официального сайта организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277

		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1).
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1.	Изучение комфортности условий в организации.
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1).
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1.	Изучение условий доступности организации для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1).
		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1).
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1).
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от

		30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1).
	5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1).
	5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1).

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

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 учреждению.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества условий оказания услуг организацией.

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.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организацией культуры использовался рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике 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 (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m - a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

K^m - значения m-го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась с 09 ноября по 02 декабря 2020 года. В независимой оценке участвовало 3 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно каждое учреждение культуры, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация об объеме репрезентативной выборки (количестве необходимых для заполнения анкет).

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в создании качественных условий предоставления услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

№ п/п	Наименование учреждения	Юридический (фактический) адрес	Фактически осуществляемые виды деятельности
1	Муниципальное казённое учреждение культуры (МКУК) Москаленского муниципального района Омской области «Москаленская районная библиотека»	Омская область, Москаленский муниципальный район, р.п. Москаленки, ул. Ленина, 16 Директор Королева Татьяна Александровна 8-38174-2-18-48	Библиотечная деятельность
	ИНН 5521007565	объединяет:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Москаленская центральная библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Ленина, 16), 2. Москаленская детская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Ленина, 16), 3. Москаленская городская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Гуртьева, 9), 4. Волчанская сельская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Волчанка, улица Центральная, 5 «А») 5. Алексеевская сельская библиотека (646086, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Алексеевка, улица

		<p>Центральная, 50 г).</p> <p>6. Гвоздевская сельская библиотека (646085, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Гвоздѣвка, улица Школьная, 34).</p> <p>7. Екатериновская сельская библиотека (646089, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Екатериновка, улица Центральная, 4),</p> <p>8. Корнеевская сельская библиотека (646089, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Корнеевка, улица Центральная, 11),</p> <p>9. Розентальская сельская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Розенталь, улица Центральная, 40Б),</p> <p>10. Клаусовская сельская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Клаус, улица Центральная, 54),</p> <p>11. Гольбштадтская сельская библиотека (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Гольбштадт, улица Центральная, 37).</p> <p>12. Звездинская сельская библиотека (646075, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Звездино, улица Школьная, дом № 2А),</p> <p>13. Пролетарская сельская библиотека (646077, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Пролетарский, улица Клубная, дом №7),</p>
--	--	---

		<p>14. Майская сельская библиотека (646077, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Майский, улица Пушкина, дом №1),</p> <p>15. Веселовская сельская библиотека (646075, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Весёлый, улица Фрайгангова, дом №7)</p> <p>16. Ивановская сельская библиотека (646072, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Ивановка, улица Школьная, 2а).</p> <p>17. Ильичевская сельская библиотека (646081, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Ильичёвка, улица Школьная, дом 2),</p> <p>18. Мироновская сельская библиотека (646081, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Мироновка, улица Литау, дом 34).</p> <p>19. Краснознаменская сельская библиотека (646073, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Красное Знамя, улица Северная, 25).</p> <p>20. Новоцарицынская сельская библиотека (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Новоцарицыно, улица Центральная, 62),</p> <p>21. Кзыл-Агашская сельская библиотека (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, аул Кзыл-Агаш, улица Центральная, 9),</p> <p>22. Татьянаовская сельская библиотека (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня</p>
--	--	--

		<p>Татьяновка, улица Школьная, 13).</p> <p>23. Роднодолинская сельская библиотека (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Родная Долина, улица 40 лет Победы, 8),</p> <p>24. Добропольская сельская библиотека (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Доброе Поле, улица Центральная, 5),</p> <p>25. Миролобовская сельская библиотека (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Миролобовка, улица Центральная, 37).</p> <p>26. Тумановская сельская библиотека (646074, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Тумановка, улица Центральная, 36).</p> <p>27. Шевченковская сельская библиотека (646088, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Шевченко, улица Центральная, 40 б).</p> <p>28. Элитовская сельская библиотека (646080, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Элита, улица Ленина, дом 6),</p> <p>29. Северная сельская библиотека (646080, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Северное, улица Центральная, дом 21),</p> <p>30. Степковская сельская библиотека (646080, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Степок, улица Западная, дом 2а)</p>	
2	Муниципальное	Омская область,	Музейная деятельность

	казённое учреждение культуры (МКУК) Москаленского муниципального района Омской области «Москаленский районный краеведческий музей»	Москаленский муниципальный район, р.п. Москаленки, ул. Центральная, 63 Директор Хелидзе Валентина Ивановна 8-38174-2-20-06	mosmuzei.nethouse.ru [Источник Культура.РФ: https://www.culture.ru/institutes/11994/moskalenskii-raionnyi-kraevedcheskii-muzei] mosk-muzei@mail.ru [Источник Культура.РФ: https://www.culture.ru/institutes/11994/moskalenskii-raionnyi-kraevedcheskii-muzei]
	ИНН 5521006272	Нет сети	
3	Муниципальное казённое учреждение культуры Москаленского муниципального района Омской области «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	Омская область, Москаленский муниципальный район, р.п. Москаленки, ул. Ленина, 12 Директор Федорова Лариса Владимировна 8-38174-2-16-49	Деятельность учреждений клубного типа
	ИНН 5521007572	объединяет: 1. Культурно-досуговый центр «Современник» (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Ленина, 12), 2. Москаленский Дом культуры (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Комсомольская, 78), 3. Москаленский центр русской традиционной культуры (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня	

		<p>Волчанка, улица Центральная, 5 «А»)</p> <p>4. Волчанский сельский клуб (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Волчанка, улица Центральная, 5 «А»),</p> <p>5. Москаленский автоклуб (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, рабочий посёлок Москаленки, улица Комсомольская, 78)</p> <p>6. Алексеевский сельский Дом культуры (646086, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Алексеевка, улица Центральная, 50 г),</p> <p>7. Краснофлагский сельский клуб (646086, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Красный Флаг, улица Молодёжная, 14),</p> <p>8. Гвоздевский сельский Дом культуры (646085, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Гвоздёвка, улица Школьная, 34),</p> <p>9. Екатериновский сельский Дом культуры (646089, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Екатериновка, улица Центральная, 4),</p> <p>10. Корнеевский сельский клуб (646089, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Корнеевка, улица Центральная, 11),</p> <p>11. Розентальский сельский Дом культуры (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Розенталь, улица Центральная, 40Б),</p>
--	--	---

		<p>12. Клаусовский сельский клуб (646070, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Клаус, улица Центральная, 54),</p> <p>13. Звездинский сельский Дом культуры (646075, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Звездино, улица Школьная, дом № 2А),</p> <p>14. Пролетарский сельский клуб (646077, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Пролетарский, улица Клубная, дом №7),</p> <p>15. Майский сельский клуб (646077, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, посёлок Майский, улица Пушкина, дом №1),</p> <p>16. Ивановский сельский Дом культуры (646072, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Ивановка, улица Школьная, 2а),</p> <p>17. Спартаковский сельский клуб (646072, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Спартак, улица Центральная, 23),</p> <p>18. Ильичевский сельский Дом культуры (646081, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Ильичёвка, улица Школьная, дом 2),</p> <p>19. Мироновский сельский клуб (646081, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Мироновка, улица Литау, дом 34),</p> <p>20. Шеферский сельский клуб (646081, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Шефер, улица</p>
--	--	---

		<p>Центральная, дом 13),</p> <p>21. Краснознаменский сельский Дом культуры (646073, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Красное Знамя, улица Северная, 25),</p> <p>22. Новоцарицынский сельский Дом культуры (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Новоцарицыно, улица Центральная, 62),</p> <p>23. Кзыл-Агашский сельский клуб (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, аул Кзыл-Агаш, улица Центральная, 9),</p> <p>24. Селивановский сельский клуб (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Селивановка, улица Центральная, 15),</p> <p>25. Татьянаовский сельский клуб (646083, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Татьянаовка, улица Школьная, 13),</p> <p>26. Роднодолинский сельский Дом культуры (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Родная Долина, улица 40 лет Победы, 8),</p> <p>27. Добропольский сельский клуб (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Доброе Поле, улица Центральная, 5),</p> <p>28. Миролюбовский сельский клуб (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Миролюбовка, улица Центральная, 37),</p>
--	--	--

		<p>29. Новоалександровский сельский клуб (646087, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Новоалександровка, улица Центральная, 32),</p> <p>30. Тумановский сельский Дом культуры (646074, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Тумановка, улица Центральная, 36),</p> <p>31. Шевченковский Дом культуры (646088, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Шевченко, улица Центральная, 40 б),</p> <p>32. Инсарский сельский клуб (646088, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Инсарка, улица Центральная 20),</p> <p>33. Яснополянский сельский клуб (646088, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Ясная Поляна, улица Школьная, 1),</p> <p>34. Элитовский сельский Дом культуры (646080, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, село Элита, улица Ленина, дом 6),</p> <p>35. Северный сельский Дом культуры (646080, Российская Федерация, Омская область, Москаленский район, деревня Северное, улица Центральная, дом 21)</p>
--	--	---

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип организации	Количество организаций
Организация в сфере культуры	3

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	МКУК «Москаленская районная библиотека»			
	муж	213			
	жен	387			
	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		340	201	52	7
2.	Учреждение культуры	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»			
	муж	201			
	жен	374			

2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		183	289	51	
3.	Учреждение культуры	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»			
	муж	238			
	жен	344			
	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		413	133	30	

Анализ данных показывает, что основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, в МКУК «Москаленский районный краеведческий музей» составили посещающие организацию один раз в месяц – 50%; в МКУК «Москаленская районная библиотека», МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр» - посещающие учреждение несколько раз в месяц – 57% и 71% соответственно. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	МКУК «Москаленская районная библиотека»	600
	Москаленская центральная библиотека	115
	Москаленская детская библиотека	75
	Москаленская городская библиотека	35
	Волчанская сельская библиотека	17
	Алексеевская сельская библиотека	17
	Гвоздевская сельская библиотека	14
	Екатериновская сельская библиотека	13
	Корнеевская сельская библиотека	14

	Розентальская сельская библиотека	13
	Клаусовская сельская библиотека	12
	Гольбштадтская сельская библиотека	8
	Звездинская сельская библиотека	19
	Пролетарская сельская библиотека	7
	Майская сельская библиотека	10
	Веселовская сельская библиотека	8
	Ивановская сельская библиотека	32
	Ильичевская сельская библиотека	14
	Мироновская сельская библиотека	1
	Краснознаменская сельская библиотека	23
	Новоцарицынская сельская библиотека	34
	Кзыл-Агашская сельская библиотека	10
	Татьяновская сельская библиотека	5
	Роднодолинская сельская библиотека	8
	Добропольская сельская библиотека	7
	Миролюбовская сельская библиотека	11
	Тумановская сельская библиотека	11
	Шевченковская сельская библиотека	19
	Элитовская сельская библиотека	31
	Северная сельская библиотека	12
	Степковская сельская библиотека	5
2.	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	575
3.	Москаленский районный культурно-досуговый центр	582
	Культурно-досуговый центр «Современник»	91
	Москаленский Дом культуры	24
	Москаленский центр русской традиционной культуры	5
	Волчанский сельский клуб	20

Москаленский автоклуб	20
Алексеевский сельский Дом культуры	30
Краснофлагский сельский клуб	10
Гвоздевский сельский Дом культуры	39
Екатериновский сельский Дом культуры	10
Корнеевский сельский клуб	11
Розентальский сельский Дом культуры	10
Клаусовский сельский клуб	8
Звездинский сельский Дом культуры	20
Пролетарский сельский клуб	13
Майский сельский клуб	10
Ивановский сельский Дом культуры	31
Спартакровский сельский клуб	10
Ильичевский сельский Дом культуры	23
Мироновский сельский клуб	5
Шеферский сельский клуб	10
Краснознаменский сельский Дом культуры	41
Новоцарицынский сельский Дом культуры	25
Кзыл-Агашский сельский клуб	5
Селивановский сельский клуб	5
Татьяновский сельский клуб	5
Роднодолинский сельский Дом культуры	16
Добропольский сельский клуб	10
Миролюбовский сельский клуб	5
Новоалександровский сельский клуб	5
Тумановский сельский Дом культуры	5
Шевченковский Дом культуры	24
Инсарский сельский клуб	5
Яснополянский сельский клуб	5

	Элитовский сельский Дом культуры	19
	Северный сельский Дом культуры	7
ИТОГО		1757

Итак, в анкетировании приняли участие 1757 респондентов. От каждой организации культуры (юридического лица) обеспечено представительство, что свидетельствует о репрезентативности выборки исследования.

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждений культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» -информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» -информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Результаты мониторинга сайтов учреждений культуры представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1.соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Для расчета показателя 1.3. используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{C_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{C_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

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

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

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

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1):

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}) \quad (6).$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МКУК «Москаленская районная библиотека»	25,83333	30	38,87049	94,70
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	23,33333	30	37,98076	91,31
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	30	27	39,07063	96,07

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайтах и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций в полной мере оформлены в соответствии с нормативными требованиями. Представлена общая

информация об организациях культуры, условиях оказания услуг. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии в МКУК «Москаленская районная библиотека», МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет». Указанная информация размещается на странице сайтов, доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальных сайтах информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Основные информационные дефициты:

МКУК «Москаленская районная библиотека»	10, 13
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	5, 9, 10, 13
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	-

Релевантный объем информации представлен в МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр». Коэффициент релевантности в МКУК «Москаленская районная библиотека» и МКУК «Москаленский районный краеведческий музей» - 0,83 и 0,67 – соответственно.

(по индикатору 1.1.)

Рекомендации:

МКУК «Москаленская районная библиотека» и МКУК «Москаленский районный краеведческий музей» устранить отмеченные информационные дефициты.

(по индикатору 1.2.)

Замечаний нет.

В МКУК «Москаленская районная библиотека», МКУК «Москаленский районный краеведческий музей» работают более трех средств взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, через соцсети, Гостевую книгу). В МКУК «Москаленская районная библиотека» представлена анкета «Оцените качество предоставляемых услуг».

В качестве рекомендаций следует указать на введение раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»,

(по индикатору 1.3.)

Высокое значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 96 – 99 баллов.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (средний показатель –79- 88%), так и пользуются информацией в сети Интернет (средний показатель –74 -81%).

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (5)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.3)$$

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}}) \quad (8)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 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) ($P_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
МКУК «Москаленская районная библиотека»	40	47,41667	87,42
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	50	49,82609	99,83
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	40	46,99313	86,99

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности (5 и более, Приложение 4). Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий (удовлетворены в % от общего числа респондентов)

Удовлетворенность комфортностью условий	наличие комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
МКУК «Москаленская районная библиотека»	95	99	89	87	99	99
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	99	99	99	99	99	99
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	98	98	91	85	98	94

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что полная удовлетворенность условиями оказания услуг по шести параметрам изучения мнения потребителей не отмечена ни в одной из организаций. Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет: МКУК «Москаленская районная библиотека» - 95%, МКУК «Москаленский районный краеведческий музей» - 99%, МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр» - 94% от общего числа опрошенных респондентов.

Для совершенствования комфортности условий следует учитывать высказанные замечания потребителей услуг (Таблица 9):

Таблица 9. Замечания потребителей услуг

Замечания по качеству условий оказания услуг	МКУК «Москаленская районная библиотека»
	--в основном, замечаний не высказано, отмечается высокий уровень квалификации работников, уровень обслуживания; -нет кулера с водой; нет туалета (Москаленская центральная библиотека); - нет свежих журналов и газ (Клаусовская сельская библиотека); - мало новой периодики (Новоцарицинская сельская библиотека); - медленный интернет; очень мало новинок литературы; Устаревший компьютер и слабый интернет. Фонд имеет мало новинок. Негде посидеть отдохнуть (Миролюбовская сельская библиотека);
	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»
	-в основном, замечаний не высказано, отмечается высокий уровень предоставления услуг, экскурсовод «покорил своей хоризмой»; -не хватает выездных выставок; - «тесновато»; -маленькое помещение»; -пересмотреть график в выходные
	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»
	- в основном. Замечаний не высказано, потребителей услуг устраивает качество; -требуется профессиональный специалист (Корнеевский сельский клуб); - разнообразить занятия клубов по интересам (Екатериновский сельский ДК); -нужен специалист (Корнеевский сельский ДК); - очень низкая скорость интернета, нет зоны отдыха; нет питьевой воды; нет санитарно-гигиенической комнаты; нет компьютера; плохое освещение в помещении (Шевченковский ДК); - не хватает новых специалистов (Северный сельский ДК).

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($\Pi^{орг}_{дост}$) используется формула:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (7)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, - показатель 3.2. ($\Pi^{услуг}_{дост}$) использовалась формула:

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (8)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – показатель 3.3. ($\Pi^{дост}_{уд}$) рассчитывалась по формуле:

$$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

$U^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

Далее рассчитывался K^3 :

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд}). \quad (10)$$

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 10. Результаты по Критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МКУК «Москаленская районная библиотека»	18	24	28	70,00
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	18	24	29,42308	71,42
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	12	32	27,54545	71,55

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить средний уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Основные замечания по параметрам 3.1.и.3.2.:

- отсутствуют автостоянки для автотранспортных средств инвалидов (МКУК «Москаленская районная библиотека»; МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»);
- отсутствуют сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарные помещения;

-отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что организация по оценкам потребителей показала высокий уровень (93-06% опрошенных) удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг.

Основные рекомендации:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающие к ним территориям с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика).

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

$$P_{\text{перв.конт.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (11)$$

где $Y_{\text{перв.конт.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

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

2) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{непоср.оказ.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{непоср.оказ.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где $Y_{\text{непоср.оказ.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

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

3) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$P_{\text{усл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{усл.дист}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

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

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

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

Таблица 11. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
МКУК «Москаленская районная библиотека»	38,6	39	19,25466	96,85
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	39,51304	39,51304	16,76301	95,79
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	37,86942	38,28179	18,88	95,03

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

- 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) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

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

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

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$):

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где $Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (17).$$

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
МКУК «Москаленская районная библиотека»	28,85	19,23333	50	98,08
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	29,58261	19,65217	49,21739	98,45
МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	28,5567	18,86598	47,16495	94,59

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 95 - 97 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%.

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
МКУК «Москаленская районная библиотека»	94,70	87,42	70,00	96,85	98,08	89,41
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	91,31	99,83	71,42	95,79	98,45	91,36
МКУК «Москаленский районный культурно- досуговый центр»	96,07	86,99	71,55	95,03	94,59	88,85

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Москаленского муниципального района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры, заявленных к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям культуры.

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

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, построить современное здание, оперативно учитывать реальные запросы потребителей, осуществляя регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг, изучать динамику потребностей и мнений с учетом интересов разновозрастных групп населения.

В ходе проведенного опроса потребителей услуг высказаны следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Предложения по качеству условий оказания услуг

МКУК «Москаленская районная библиотека»

- обновление фонда новыми книгами; приобретение современной зарубежной литературы; Для учебы мало новых отраслевых книг; обновить фонд специальной литературы; более современную технику для лучшей работы в библиотеке; хотелось, чтобы было побольше компьютеров для читателей с доступом Wi-Fi; чтобы были в библиотеке настольные интерактивные игры (Москаленская библиотека);
- чтобы была подписка на периодику.
- приобрести побольше новых книг (Гвоздевская библиотека);
- хотелось бы полистать свежих журналов "Вокруг света" (Розентальская библиотека);
- оформить подписку на журналы для подростков (Клаусовская библиотека);
- в последнее время есть поступления исторической литературы. Хотелось бы больше книг на тему о Великой Отечественной войне 1941-1945гг. ; больше новых романов для женщин; почаще поступления новых книг (романов и детективов) (Ивановская сельская библиотека);
- обновить фонд, мебель, провести скоростной интернет (Мироновская сельская библиотека);
- необходимы новые книги; нужны настольные игры (Краснознаменская сельская библиотека);
- больше хороших книг (Новоцарицынская сельская библиотека);

- приобретать больше новых книг; иметь больше периодических изданий. В целом всё устраивает (Кзыл-Агашская сельская библиотека);
- приобретать чаще новые книги; выписывать газеты и журналы Татьяновская сельская библиотека);
- новой литературы и периодики (Добропольская сельская библиотека);
- «хочется чтоб в библиотеке была современная мебель, быстрый интернет, много новинок литературы, а еще журналы и газеты»; «хочется чтоб был уютный уголок для детей» (Миролюбовская сельская библиотека);
- пополнение библиотеки новыми изданиями художественной литературы, особенно для детей подросткового возраста; расширить помещение, улучшить освещение, сделать игровую зону; больше новых книг о технике;
- побольше литературы о нашем крае; недостаточно книг для детей начальных классов (Шевченковская сельская библиотека);
- обеспечить питьевую воду в учреждении; больше журналов и газет; «чтобы побольше компьютеров были подключены к сети интернет»; «было бы хорошо, чтобы читальный зал в библиотеке был отдельно» (Элитовская сельская библиотека);

МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»

- больше массовых мероприятий;
- почаще проводить клуб "Рукодельница";
- больше в экспозиции кюар кодов на экспонатах;
- побольше семейных мероприятий;
- побольше детских выставок;
- больше литературных вечеров;
- расширение уголка с животными и чучелами;
- чаще проводить клубные встречи;
- проводить выставки с сидячими местами;

МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»

- разнообразить занятия клубов по интересам (Екатериновский сельский Дом культуры);
- требуется профессиональный специалист (Корнеевский сельский клуб);
- обновить материально-техническую базу (Пролетарский сельский клуб)
- побольше Мастер классов (Ивановский сельский Дом культуры);
- обеспечить качественным интернетом; «хотелось, чтобы работали спортивные секции»; больше мероприятий для инвалидов; организовать зону отдыха; организовать детскую комнату; больше дискотек для молодёжи; обновить костюмы; сделать капитальный ремонт; обновить аппаратуру (Ильичевский сельский Дом культуры);
- больше мероприятий для детей; приобрести аппаратуру; провести интернет;
- улучшить техническое оснащение (Шеферский сельский клуб);
- сделать ремонт в учреждении (Краснознаменский сельский Дом культуры);
- нужен туалет в помещении; оборудовать игровой детский уголок (Новоцарицынский сельский Дом культуры);
- сделать зону отдыха. для этого нужно новое помещение; повесить

тепловой режим в помещении; «чтобы была санитарно-гигиеническая комната и питьевая вода»; обновить одежду сцены; оснастить компьютером и скоростным интернетом; проводить оздоровительно-спортивные мероприятия; почаще проводить юмористические программы, как в концертах так и в отдельных мероприятиях; приобрести музыкальную аппаратуру (Шевченковский Дом культуры).

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;

-наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг и пожелания потребителей.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

1.	МКУК «Москаленская районная библиотека»
2.	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»
3.	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

4.1. несколько раз в месяц

4.3. один раз в три месяца и реже

4.2. один раз в месяц

4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

5.1. да

5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

6.1. да, удовлетворен

6.3. скорее, не удовлетворен

6.2. скорее, удовлетворен

6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

7.1. да

7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

8.1. да, удовлетворен

8.3. скорее, не удовлетворен

8.2. скорее, удовлетворен

8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)

9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)

9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения *(да/нет)*

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *(да/нет)*

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *(да/нет)*

9.6. возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) *(да/нет)*

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

10.1. да

10.2. нет *(переход к вопросу 12)*

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

11.1. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

12.1. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.1. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

14.1. да

14.2. нет *(переход к вопросу 16)*

15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?)

15.1. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

16. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

16.1. да

16.3. скорее нет, чем да

16.2. скорее да, чем нет

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

18.1. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.2. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

Результаты анкетирования		МКУК «Москаленская районная библиотека»	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»
		Количество респондентов 600	Количество респондентов 575	Количество респондентов 582
1.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	477	108	538
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на стендах	451	94	513
2.	Пользовались официальным сайтом организации	409	71	482
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на сайте	390	58	462
3.	Удовлетворенность комфортностью условий	569	573	547
	наличием комфортной зоны отдыха	569	573	568
	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	598	571	571
	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	534	573	532
	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	523	573	493
	санитарным состоянием помещений учреждения	598	572	572
	бронированием	592	573	548

4.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	75	52	110
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	70	51	101
5.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	579	568	551
6.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	585	568	557
7.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением	483	173	500
	удовлетворены	465	145	472
8.	Готовы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым	577	567	554
9.	Удовлетворены графиком работы учреждения	577	565	549
10.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении	600	566	549

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия**1.****Данные к расчету показателя 1.1.**

(используется установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Перечень информации	МКУК «Москаленская районная библиотека»	
	на информационных стендах в помещениях организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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 учредителя/учредителей	+	+
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))	X	+
5. Структура и органы управления организации	+	+

культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса 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	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	-
Всего	8 (9)	10(12)

Условные обозначения:

⊕ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

⊗ информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	
Перечень информации	на информационных стендах в помещениях организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"»
1	2	3
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 учредителя/учредителей	+	+
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))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и	+	-

филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса 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	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление	*	*

деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	-	-
Всего	8 (9)	8(12)

	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»	
Перечень информации	на информационных стендах в помещениях организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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 учредителя/учредителей		
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))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса 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	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	8 (8)	11(11)

Данные к расчету показателя 1.2.

	Организация культуры	МКУК «Москаленская районная библиотека»	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»
1.	абонентского номера телефона	+	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)		+»Напишите нам»	+Интернет-приемная
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	-	-
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+Размещена анкета изучения качества оказания услуг	+Гостевая книга	-
6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+через соцсети;	+Обратный звонок	-

Расчет показателей Критерия 1.

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}	Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П ^{откр} _{уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹
МКУК «Москаленская районная библиотека»	8	9	10	12	86,11111	Более 3-х	30	100	298	290	270	262	97,17624	25,83333	30	38,87049	94,70383
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	8	9	8	12	77,77778	Более 3-х	30	100	477	451	409	390	94,95189	23,33333	30	37,98076	91,31409

МКУК «Москаленский районный культурно- досуговый центр»					100	3	30						97,67658	30	27	39,07063	96,07063
	8	8	11	11				90	538	513	482	462					

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры	МКУК «Москаленская районная библиотека»	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	-	+	+
2. наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+	+	+
3. наличие и доступность питьевой воды	-	+	-
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	-	+	-
5. санитарное состояние помещений организации	+	+	+
6. доступность записи на получение услуги			
по телефону	+	+	+
на официальном сайте организации в сети «Интернет»	-	-	-
посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	-	-	-

	при личном посещении	+	+	+
	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			

Расчет показателей Критерия 2.

	С _{дист}	Т _{комф}	П _{комф.усл}	У _{комф}	Ч _{общ}	П _{уд} ^{комф}	2.1	2.2	К ²
МКУК «Москаленская районная библиотека»	4	20	80	569	600	94,83333	40	47,41667	87,41667
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	5	20	100	573	575	99,65217	50	49,82609	99,82609

МКУК «Москаленский районный культурно- досуговый центр»									
	4	20	80	547	582	93,98625	40	46,99313	86,99313

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке	МКУК «Москаленская районная библиотека»	МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	МКУК «Москаленский районный культурно-досуговый центр»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	+вход адаптирован	+
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	-	+	-
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	+	+
	наличие сменных кресел-колясок	-	-	-
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	+	-	-
Обеспечение 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+	+
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	+	+	+
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+ выездные мероприятия	+ он-лайн экскурсии (Музей для слабовидящих)	+выездные мероприятия; +сотрудничество с отд. Реабилитации инвалидов КЦСОН

Расчеты по Критерию 3

	С _{орг} _{дост}	Т _{орг} _{дост}	П _{орг} _{дост}	С _{услуг} _{дост}	Т _{услуг} _{дост}	П _{услуг} _{дост}	У _{дост}	Ч _{инв}	П _{дост} _{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	К ³
МКУК «Москаленская районная библиотека»	3	20	60	3	20	60	70	75	93,33333	18	24	28	70,00
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	3	20	60	3	20	60	51	52	98,07692	18	24	29,42308	71,42

МКУК «Москаленский районный культурно- досуговый центр»													
	2	20	40	4	20	80	101	110	91,81818	12	32	27,54545	71,55

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

	Ч_{общ}	У_{перв.конт.усл}	П_{перв.конт.усл}	У_{непоср.оказ.усл}	П_{непоср.оказ.усл}	Ч_{общ} - ДИСТ	У_{усл.ДИСТ}	П_{усл.ДИСТ}	4.1	4.2	4.3	К⁴
МКУК «Москаленская районная библиотека»	600	579	96,5	585	97,5	483	465	96,27329	38,6	39	19,25466	96,85466
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	575	568	98,78261	568	98,78261	173	145	83,81503	39,51304	39,51304	16,76301	95,78909

МКУК «Москаленски й районный культурно- досуговый центр»												
	582	551	94,67354	557	95,7044 7	500	472	94,4	37,8694 2	38,2817 9	18,88	95,0312

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

	Ч_{общ}	У_{реком}	П_{реком}	У_{орг.усл}	П_{орг.усл}_{уд}	У_{уд}	П_{уд}	5.1	5.2	5.3	К⁵
МКУК «Москаленская районная библиотека»	600	577	96,16667	577	96,16667	600	100	28,85	19,23333	50	98,08333
МКУК «Москаленский районный краеведческий музей»	575	567	98,6087	565	98,26087	566	98,43478	29,58261	19,65217	49,21739	98,45217

МКУК «Москаленский районный культурно- досуговый центр»											
	582	554	95,189	549	94,3299	549	94,3299	28,5567	18,86598	47,16495	94,58763

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации