

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «М[егапринт»

Б.П. Гусев



ОТЧЕТ

***ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И
АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
СЯМЖЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА***

Заказчик: Администрация Сямжеиского муниципального района

2019 год

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

При оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района руководствовались следующей нормативно-правовой базой:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № Э92-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 РФ от 31.05.2018 № 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 Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цель исследования: Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района Вологодской области.

Задачи исследования:

Оценка качества условий оказания услуг по общим критериям производится в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Объект исследования:

- 6 организаций культуры Сямженского района согласно Приложению 3.

Предмет исследования: сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района.

Методы исследования:

- анкетный опрос получателей услуг государственных организаций культуры Вологодской области;
- контент-анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- мониторинг обеспечения в организации комфортных условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

В целях проведения исследования использовался соответствующий инструментарий, а именно была разработана и утверждена анкета для проведения опроса населения (Приложение 2).

Перечень критериев оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и показателей, их характеризующих, приводится в Приложении 1.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

а) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры и т.п.)

I. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»

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

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

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

где

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

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

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

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

$$P_{дист} = \frac{T_{дист}}{C_{дист}} \times 100, \quad (1.2)$$

где:

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

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 4.

II. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

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

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{y_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где

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

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 5.

III. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

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

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

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

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

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{u_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) * 100, \quad (3.3)$$

где

$u_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 6.

IV. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

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

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

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

где

$U_{\text{первконт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

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

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

где

$U_{\text{оказуслуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

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

где

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

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 7.

V. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ КА ЧЕСТВА «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

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

а) значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (Преком) определяется по формуле:

$$\text{Преком} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\text{ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (Пуд) определяется по формуле:

$$\text{Пуд} = \left(\frac{y}{\text{ч}_{\text{общ}}} \right) * 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

Результаты расчета показателей по данному критерию оценки качества приведены в Приложении 8.

VI. РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

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

$$S_n = I K^m_n / 5, \tag{6}$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K^1_n = (0,3 \times \text{ИнФ} + 0,3 \times \text{Дист} + 0,4 \times \text{ОткрУд})$$

$$K^2_n = (0,5 \times \text{КомФ.Усл} + 0,5 \times \text{ТмФУд})$$

$$K^3_n = (0,3 \times \text{ОргДост} + 0,4 \times \text{УслугДост} + 0,3 \times \text{ДостУд})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \text{ОдХП} + 0,4 \times \text{ТмУд} + 0,4 \times \text{ОкзУслугУд} + 0,4 \times \text{ФУдХП} + 0,4 \times \text{ТмУд})$$

$$K^5_n = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{ОргУслУд} + 0,5 \times \text{Уд}),$$

По итогам работы была сформирована база данных в формате .xls (Приложение 9), в которой содержатся значения по каждому из критериев, а также интегральный показатель оценки качества по организации культуры.

VII. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района был проведен в отношении 6 учреждений.

В опросе приняло участие 1209 граждан, в том числе:

- Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система» - 199 человек;
- Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей» - 219 человек;
- Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры» - 202 человека;
- Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры» - 202 человека;
- Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта» - 184 человека;
- Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры» - 203 человека.

Результаты выявления и обобщения мнения граждан, а также результаты анализа информационных ресурсов обследуемых учреждений приведены в Приложениях 4-9.

В ходе анкетирования получателей услуг было зафиксировано значительное число положительных отзывов о работе учреждений. Наряду с этим, граждане отмечали и недостатки в деятельности организаций культуры. Как правило, эти замечания были связаны с финансированием, касались общего состояния зданий, необходимости проведения ремонта, улучшения материально-технической базы. В целом же, уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг данными учреждениями культуры можно охарактеризовать как значительно выше среднего, то есть, удовлетворяющего запросам населения.

Отметим, что все исследуемые учреждения культуры Сямженского района имеют собственные сайты, на которых представлена необходимая информация. Наличие собственных сайтов дает возможность данным учреждениям культуры реализовывать креативные идеи сайтостроения, постоянно обновлять информацию, производить интеграцию с социальными сетями. Также достаточно активно учреждения работают в социальных сетях, что позволяет им более эффективно работать с населением. Мы можем наблюдать в таких группах живое общение граждан, видео и фотоотчеты с проведенных мероприятий.

Приведем поступившие пожелания от получателей услуг:

1) Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система».

- запрос на увеличение книжного фонда;
- обновление мебели;
- выделить специальное просторное помещение для проведения различных мероприятий, т.к. читальный зал не всегда вмещает достаточное количество посетителей, особенно в случае проведения мероприятий для детей;
- сделать косметический ремонт в фойе;

- дополнительно благоустроить территорию около здания;
- расширить стоянку для автомобилей около здания.

В целом респонденты говорят о неплохо налаженной системе работы учреждения культуры, желают «благодарных читателей и достойной зарплаты».

2) Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей».

- основной запрос населения: необходимо расширение площадей музея;
- требуется оборудование для лиц с ОВЗ;
- улучшение материально-технической базы;
- активнее использовать интерактивный формат выставок, для которого необходимо современное экспозиционное интерактивное оборудование;
- создать и благоустроить музейный дворик для проведения уличных мероприятий.

Анкетируемые отмечают интересные экспозиции и большое количество проводимых мероприятий, а также желают «успехов и процветания».

3) Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры».

- требуется больше мероприятий для молодежи;
- имеется потребность в организации кружков по интересам для пенсионеров;
- рассмотреть вопрос об озеленении прилегающей территории;
- организовать возможность бронирования/выкупа билетов на мероприятия через Интернет;
- организовать танцевальный клуб для людей среднего возраста и пенсионеров;
- проводить больше детских праздников, мероприятий;
- рассмотреть вопрос о проведении розыгрыша билетов на мероприятия;
- установить двери в зал;
- организовать интерактивные игры;
- улучшить освещение сцены.

Многие респонденты пожелали удачи коллективу учреждения, «так держать!»

4) Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры».

- обновление мебели;
- обновление музыкальной аппаратуры;
- обновление светового оборудования;
- рассмотреть вопрос об увеличении штата сотрудников;
- проводить больше мероприятий для детей и молодежи;
- запланировать мероприятия для лиц с ОВЗ.

Респонденты отмечают, что коллектив учреждения делает все возможное в достаточно трудных условиях.

5) Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта».

- рассмотреть вопрос о проведении розыгрыша билетов на дискотеку и другие мероприятия;
- размещать большее количество видео и фотоотчетов с проведенных мероприятий;

- активизировать работу в социальных сетях;
- обновить концертные костюмы.

Анкетированные надеются на успешное продолжение работы коллектива и желают удачи во всех начинаниях.

б) Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры».

- проводить большее число мероприятий для пожилых людей;
- обновить аппаратуру;
- обновить мебель;
- запрос на проведение встречи, посвященной истории посёлка Гремячий;
- запланировать встречи с интересными людьми района и области.

Респонденты желают удачи коллективу и особо благодарят за проведение концерта «Ах, мама, мамочка».

Отметим, что факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве и разнообразии услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- недостаточное осознание требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов учреждений культуры.

Решение данных проблем в полном объеме невозможно только силами самих учреждений. Требуются соответствующие программы на федеральном и местном уровнях, достаточное финансирование, централизованная система подготовки кадров.

Однако некоторые проблемы учреждения культуры могут решить сами, или, хотя бы обратить на них пристальное внимание соответствующих ведомств и общественности.

По итогам проведенного сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района, имеется ряд предложений, вытекающих из замечаний граждан, полученных в ходе анкетирования, и анализа информационных ресурсов:

- улучшить работу в социальных сетях с населением. Ведь именно социальные сети на сегодняшний день являются оптимальным средством информирования получателей услуг обо всех проводимых мероприятиях и новинках;
- увеличить количество видео- и фото- контента на информационных ресурсах учреждений культуры (виртуальные экскурсии, видеоотчёты о проведенных мероприятиях и другое). Это можно сделать без больших затруднений и финансовых затрат;
- разработать план дополнительных мероприятий, имеющих привлекательность для детей, молодежи, людей пожилого возраста и методы их продвижения;

- рассмотреть вопрос о разработке программы мероприятий, направленных на работу с лицами с ОВЗ;
- обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями;
- предусмотреть возможность обновления мебели, что позволит улучшить комфортность предоставления услуг;
- обновить аппаратуру, необходимую для проведения мероприятий.

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания
услуг учреждениями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); 	100 баллов	40%	40 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/на территории организации

Доступна полная актуальная информация об организации и ее деятельности	Доступна необходимая общая информация об организации	Недостаточно информации об организации и ее деятельности	Отсутствует информация об организации и ее деятельности

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении/территории организации культуры?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

4. Оцените обеспечение комфортных условий предоставления услуг в организации культуры

<i>Параметры комфортных условий</i>	да	нет
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)		
наличие и понятность навигации внутри организации		
наличие и доступность питьевой воды		
наличие санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное состояние		
санитарное состояние помещений организаций		
возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

6. Оцените оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

<i>Параметры оборудования</i>	да	частично	нет
-оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами			

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов			
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов			
- наличие сменных кресел-колясок			
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			

7. Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

<i>Параметры обеспечения</i>	да	частично	нет
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации			
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)			
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
- компетентность работы персонала с посетителями - инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)			

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

Да

Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

Нет _____ (перейдите к вопросу 9)

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры, обслуживающий персонал и прочее)?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

12. Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры своим родственникам, знакомым?

Да, обязательно

Скорее да, чем нет

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры, наличием информационных табличек, навигацией внутри здания и др.)?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

14. Удовлетворены ли Вы качеством условий оказания услуг организацией культуры в целом?

Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет	Не удовлетворяет

15. Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол
мужской _____ женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений культуры, в отношении
которых собрана, обобщена и
проанализирована информация о качестве
условий оказания услуг

№	Название организации	Адрес	Ф.И.О. руководителя	Контактная информация
1.	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	Вологодская область, село Сямжа, ул. Советская, дом 24	Стельмашук Татьяна Юрьевна	(81752) 2-17-64 bibliotekamailru@mail.ru
2.	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	Вологодская область, село Сямжа, ул. Советская, дом 24	Беляева Валентина Кенсориновна	(81752) 2-18-58 museum-skm@mail.ru
3.	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	Вологодская область, село Сямжа, улица Советская, дом 10	Клопова Ольга Тодиковна	(81752) 2-13-95 srckultura@mail.ru
4.	Бюджетное учреждение культуры поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	Вологодская область, Сямженский район, деревня Ногинская, улица Солнечная, дом 1	Коноплёва Оксана Николаевна	(81752) 2-15-86 buknck@mail.ru
5.	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	Вологодская область, Сямженский район, деревня Самсоновская, улица Центральная, дом 15.	Загоскина Татьяна Александровна	(81752) 43-2-36 club.nica.35@yandex.ru
6.	Бюджетное учреждение культуры поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	Сямженский район, посёлок Гремячий, улица Набережная, дом 4	Закатаева Екатерина Викторовна	(81752) 41-1-91 bukgck@mail.ru

№	Организация	Критерий 1: ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ			Средневзвешенная сумма показателей
		Показатели			
		Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
1	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	96	90	98	95
2	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	96	90	98	95
3	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	95	90	98	95
4	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	93	90	97	94
5	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	94	90	95	93
6	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	93	90	96	93

Примечание: расчет средневзвешенной суммы показателей по каждому учреждению произведен согласно соответствующей формуле из раздела VI Отчета, с учетом значимости показателей, и осуществлен следующим образом:

Средневзвешенная сумма показателей = 30% (Показатель 1.1) + 30% (Показатель 1.2) + 40% (Показатель 1.3)

№	Организация	Критерий 2: КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ		Средневзвешенная сумма показателей
		Показатели		
		Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	
1	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	80	95	88
2	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	80	95	88
3	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	80	94	87
4	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	80	94	87
5	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	80	93	87
6	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	80	92	86

Примечание: расчет средневзвешенной суммы показателей по каждому учреждению произведен согласно соответствующей формуле из раздела VI Отчета, с учетом значимости показателей, и осуществлен следующим образом:

Средневзвешенная сумма показателей = 50% (Показатель 2.1) + 50% (Показатель 2.3)

№	Организация	Критерий 3: ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			Средневзвешенная сумма показателей
		Показатели			
		Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
1	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	60	60	92	70
2	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	60	60	92	70
3	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	60	60	91	69
4	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	60	60	89	69
5	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	60	60	88	68
6	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	60	60	88	68

Примечание: расчет средневзвешенной суммы показателей по каждому учреждению произведен согласно соответствующей формуле из раздела VI Отчета, с учетом

значимости показателей, и осуществлен следующим образом:

Средневзвешенная сумма показателей = 30% (Показатель 3.1) + 40% (Показатель 3.2) + 30% (Показатель 3.3)

Организация	Критерий 4: ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ			Средневзвешенная сумма показателей
	Показатели			
	Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	
Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	97	98	99	98
Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	97	98	98	98
Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	96	98	99	97
Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	95	97	97	96
Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	95	97	96	96
Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	95	96	96	96

Примечание: расчет средневзвешенной суммы показателей по каждому учреждению произведен согласно соответствующей формуле из раздела VI Отчета, с учетом значимости показателей, и осуществлен следующим образом:

Средневзвешенная сумма показателей = 40% (Показатель 4.1) + 40% (Показатель 4.2) + 20% (Показатель 4.3)

№	Организация	Критерий 5: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ			Средневзвешенная сумма показателей
		Показатели			
		Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	
1	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	98	98	98	98
2	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	98	97	98	98
3	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	98	98	98	98
4	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	97	98	97	97
5	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	97	96	96	96
6	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	96	96	97	97

Примечание: расчет средневзвешенной суммы показателей по каждому учреждению произведен согласно соответствующей формуле из раздела VI Отчета, с учетом

значимости показателей, и осуществлен следующим образом:

Средневзвешенная сумма показателей = 30% (Показатель 5.1) + 20% (Показатель 5.2) + 50% (Показатель 5.3)

№	Организация	КРИТЕРИИ					Интегральный показатель оценки качества
		Критерий 1: ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	Критерий 2: КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	Критерий 3: ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	Критерий 4: ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	Критерий 5: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	
1	Бюджетное учреждение культуры «Сямженская централизованная библиотечная система»	95	88	70	98	98	90
2	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный краеведческий музей»	95	88	70	98	98	90
3	Бюджетное учреждение культуры «Сямженский районный центр культуры»	95	87	69	97	98	89
4	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Ногинское «Ногинский центр культуры»	94	87	69	96	97	89
5	Бюджетное учреждение культуры и спорта сельского поселения Двиницкое «Двиницкое учреждение культуры и спорта»	93	87	68	96	96	88
6	Бюджетное учреждение культуры сельского поселения Раменское «Гремячинский Центр Культуры»	93	86	68	96	97	88

Примечание: расчет интегрального показателя оценки качества по каждому учреждению произведен согласно соответствующей

формуле из раздела VI Отчета, с учетом численных значений по каждому критерию, и осуществлен следующим образом:

Интегральный показатель оценки качества = (Критерий 1 + Критерий 2 + Критерий 3 + Критерий 4 + Критерий 5)/5