

АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ДЮРТЮЛИНСКИЙ ТАТАРСКИЙ ТЕАТР ДРАМЫ И КОМЕДИИ» МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ДЮРТЮЛИНСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

**в рамках исполнения муниципального контракта
№ б/н от 6 августа 2019 г.**

**ЗАКАЗЧИК: Администрация муниципального района Дюртюлинский район
Республики Башкортостан**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО Агентство независимой оценки качества образования
«Открытая школа»**

г. Уфа 2019 г.



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА
НА ТЕМУ:**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ДЮРТЮЛИНСКИЙ ТАТАРСКИЙ ТЕАТР ДРАМЫ И КОМЕДИИ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ДЮРТЮЛИНСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ
БАШКОРТОСТАН**

**в рамках исполнения муниципального контракта
№ б/н от 6 августа 2019 г.**

Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

**Директор, к.ф.-м.н., член
Евразийской Ассоциации
оценки качества образования (г. Москва) _____/Абзалимов Р.Р.
10 октября 2019 г.**

г. Уфа 2019 г.

Оглавление

Методические характеристики исследования	4
Раздел I. Общие положения оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	5
1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	5
2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	6
3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг	9
4. Содержание показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	14
Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества условий оказания услуг	18
1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	18
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	18
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	26
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	27
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	32
Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	33
2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий оказания услуг по организации культуры	34
3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	35
4. Итоговые значения результатов оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	39
Выводы	41
Заключение	44

Методические характеристики исследования

Организация – заказчик: Администрация муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

Организация – исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Предмет исследования: качество условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

Сроки проведения: 6 августа 2019 г. – 21 октября 2019 г.

Характеристика выборки: получатели услуг учреждения культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

Метод сбора информации: опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов.

Объём выборки:

- 342 получателя услуг учреждения культуры;

- 8 экспертов. Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа» и привлечённые эксперты.

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан (далее – МБУК ДТТДиК, организация культуры) содержит:

1. 2 критерия, включающие 2 показателя характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей услуг организации культуры (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».

2. 2 критерия, включающих 3 показателей, для экспертного оценивания:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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».

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Оценка качества условий оказываемых услуг организацией культуры осуществляется на основании 6 показателей оценки качества объединённых в 2 критерия.

2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

<p>1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>1.1.1 на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>1.1.2 на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>Оценивается экспертом как среднее арифметическое значение объёма информации полученного при оценке стендов по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и при оценке сайта по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, по шкале 0-100 баллов.</p>
<p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 неё). 	<p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.</p>
<p>1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.</p>

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применяется к театрально-зрелищным и концертным организациям.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается как среднее значение критериев 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» и 3 «Доступность услуг для инвалидов».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none">- оборудование входных групп пандусами/подъёмными 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.	<p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.</p>
<p>3.2. 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);- 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.	<p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.</p>
<p>3.3. Доступность услуг для инвалидов.</p>	<p>Оценивается получателями услуг - инвалидами. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.</p>

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» не применяется к театрально-зрелищным и концертным организациям.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается как среднее значение критериев 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» и 3 «Доступность услуг для инвалидов».

5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг» не применяется к театрально-зрелищным и концертным организациям.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» рассчитывается как среднее значение критериев 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» и 3 «Доступность услуг для инвалидов».

Каждый показатель оценки качества имеет значимость в рамках своего критерия. Итоговое количество баллов по показателям оценки качества и критерию рассчитывается с учётом значимости соответствующих показателей оценки качества. Максимально возможная величина каждого показателя оценки качества и каждого критерия оценки качества составляет 100 баллов. Данные приводятся в табл. 1.

Таблица 1

Показатель/Критерий	Значимость показателя	Баллы показателя (max)	Значение показателя (max)
Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».	0,3	100	30
Показатель 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».	0,3	100	30
Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	0,4	100	40
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».			100
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».	Не применяется		
Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».	0,3	100	30
Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».	0,4	100	40

Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».	0,3	100	30
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»			100
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».	Не применяется		
Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».	Не применяется		

3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, производится по следующим формулам в баллах.

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

а) значение показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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», определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{\text{стенд}}$ - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры;

$I_{\text{сайт}}$ - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;

$I_{\text{норм-стенд}}$ - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стендах в помещении организации культуры установлено нормативными правовыми актами;

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

б) значение показателя оценки качества 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 неё)» определяется по формуле:

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

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 культуры.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества 1.2 принимает значение в 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется по формуле:

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

Если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на стендах и на сайте различается, расчёт производится по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры;

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

$\mathcal{C}_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах;

$\mathcal{C}_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

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

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

а) значение показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества 3.1 принимает значение в 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации), наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому», определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$ - 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 3.2 принимает значение в 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов», определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

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

Итого критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

$$К^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд}).$$

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев 2, 4, 5 по которым оценка не производится, рассчитывается по организации культуры на основе измеряемых критериев по формуле:

$$К^{2,4,5} = (К^1 + К^3) / 2.$$

Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

S - показатель оценки качества организации культуры;

$К^m$ - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в организации культуры, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K^1 &= (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П^{откр}_{уд}) \\ K^2 &= (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд}) \\ K^3 &= (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд}) \\ K^4 &= (0,4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{показ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{вежл.дист}_{уд}) \\ K^5 &= (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд}) \end{aligned}$$

где:

$П^n_{инф} \dots П^n_{уд}$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в организации культуры, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

4. Содержание показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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».

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации культуры:

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.
5. Режим, график работы организации культуры.
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.
7. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на сайте организации культуры:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.

2. Место нахождения организации культуры и её 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 её руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).

5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её 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; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).

9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).

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).

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» включает в себя следующие параметры:

- указанный на сайте организации номер телефона;
- указанный(е) на сайте адрес(а) электронной почты;
- наличие и функционирование 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 неё).

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещениях организации культуры и на сайте организации культуры в сети «Интернет» от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации на общедоступных информационных ресурсах, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» включает в себя следующие параметры:

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» включает в себя следующие параметры:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации);
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов. Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых и неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг - инвалидов.

РАЗДЕЛ II. РАСЧЁТ КРИТЕРИЕВ И ИТОГОВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» рассчитывается исходя из отношения количества информации, размещённой на стендах в помещении организации культуры и сайте организации культуры к количеству информации необходимой для размещения на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с нормативными правовыми актами.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на информационных стендах в помещении организации культуры имеются:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры.
3. Фамилия, имя, отчество и должность руководителя организации культуры.
4. Режим, график работы организации культуры.
5. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.
6. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, документ о порядке предоставления услуг за плату.
7. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на стендах в организации культуры отражён в аналитической справке 1.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на сайте организации культуры имеются:

1. Полное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.

2. Место нахождения организации культуры.
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя.
4. Фамилия, имя, отчество и должность руководителя организации культуры.
5. Режим, график работы организации культуры.
6. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на сайте организации культуры отражён в аналитической справке 2.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1 приведённой выше:

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

где:

$$I_{\text{стенд}} = 7$$

$$I_{\text{сайт}} = 6$$

$$I_{\text{норм-стенд}} = 8$$

$$I_{\text{норм-сайт}} = 11$$

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{7}{8} + \frac{6}{11} \right) \times 100 = 71.$$

Величина показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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», с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$71 \times 0.3 = 21,3 = 21.$$

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» рассчитывается исходя из количества дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, представленных на сайте организации культуры.

Из требуемых дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте организации культуры представлены:

1. Номер телефона.
2. Адрес электронной почты.
3. Электронный сервис для обратной связи.

Способы обратной связи необходимые к размещению и фактически имеющиеся на сайте организации культуры отражены в аналитической справке 3.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2 приведённой выше:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 3$$

$$P_{\text{дист}} = 30 \times 3 = 90.$$

Величина показателя оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$90 \times 0,3 = 27.$$

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности и высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- использующих стенды - 270;
- удовлетворённых информацией на стендах - 232;
- неудовлетворённых информацией на стендах - 31;
- не выразивших мнение - 7;
- использующих сайт - 229;
- удовлетворённых информацией на сайте - 200;
- неудовлетворённых информацией на сайте - 25;
- не выразивших мнение - 4.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3 приведённой выше:

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100,$$

где:

$$У_{стенд} = 232$$

$$У_{сайт} = 200$$

$$Ч_{общ-стенд} = 263$$

$$Ч_{общ-сайт} = 225$$

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{232}{263} + \frac{200}{225} \right) \times 100 = 88,6 = 89.$$

Величина показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$89 \times 0,4 = 35,6 = 36.$$

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается по формуле:

$$К^1 = (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П^{откр}_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К^1 = 21 + 27 + 36 = 84.$$

Аналитическая справка 1

о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.	Есть
2	Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).	Есть
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.	Нет
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты.	Есть
5	Режим, график работы организации культуры.	Есть
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры.	Есть
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).	Есть
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.	Есть
9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.

Аналитическая справка 2

об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.	Есть
2	Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).	Есть
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.	Есть
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).	Нет
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.	Есть
6	Режим, график работы организации культуры.	Есть
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры.	Нет
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).	Нет
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	Нет
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).	Нет
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.	Есть
12	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
13	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации	Информация не учитывается в расчёте нормативного

	культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	количества материалов/единиц информации.
--	---	--

Аналитическая справка 3

об оценке исполнения на сайте показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

№№	Параметры показателя (способы обратной связи)	Отметка о наличии
1	Телефон.	Есть
2	Электронная почта.	Есть
3	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	Есть
4	Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Нет

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по организации культуры на основе измеряемых критериев K^1 и K^3 по формуле:

$$K^2 = (K^1 + K^3)/2,$$

где:

$$K^1 = 84$$

$$K^3 = 53$$

$$K^2 = \frac{84+53}{2} = 68,5 = 68.$$

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» рассчитывается исходя из количества условий доступности в организации культуры для инвалидов.

Из требуемых условий доступности в организации культуры для инвалидов представлены:

1. Оборудованная пандусом входная группа.
2. Расширенные дверные проёмы.

Условия доступности территории и помещений организации культуры для инвалидов необходимые для оказания услуг и фактически имеющиеся в организации культуры, отражены в аналитической справке 4.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1 приведённой выше:

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}},$$

где:

$$T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20$$

$$C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 2$$

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 2 = 40.$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,3 = 12.$$

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается исходя из количества условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлены:

1. Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).

Условия доступности получения услуг организации культуры для инвалидов необходимые для оказания услуг и фактически имеющиеся в организации культуры, отражены в аналитической справке 5.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2 приведённой выше:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}},$$

где:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20$$

$$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 2$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \times 2 = 40.$$

Величина показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» с учётом его значимости (0,4) приведённого в табл. 1 составляет:

$$40 \times 0,4 = 16.$$

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг – инвалидов удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов к общему количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- имеющих установленную группу инвалидности - 108;
- удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов - 80;
- неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов - 15;
- не выразивших мнение - 13.

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3 приведённой выше:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где:

$$U_{\text{дост}} = 80$$

$$C_{\text{инв}} = 95$$

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{80}{95} \right) \times 100 = 84,2 = 84.$$

Величина показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет:

$$84 \times 0,3 = 25,2 = 25.$$

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле:

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

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^3 = 12 + 16 + 25 = 53.$$

Аналитическая справка 4
об оценке исполнения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов»

№№	Параметры показателя	Отметка о наличии
1	Оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами.	Есть
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	Нет
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов.	Есть
4	Наличие сменных кресел-колясок.	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Нет

Аналитическая справка 5

об оценке исполнения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№№	Параметры показателя	Отметка о наличии
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	–
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	–
4	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.	Есть
5	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).	Есть
6	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	–

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается по организации культуры на основе измеряемых критериев K^1 и K^3 по формуле:

$$K^4 = (K^1 + K^3)/2,$$

где:

$$K^1 = 84$$

$$K^3 = 53$$

$$K^4 = \frac{84+53}{2} = 68,5 = 68.$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» рассчитывается по организации культуры на основе измеряемых критериев K^1 и K^3 по формуле:

$$K^5 = (K^1 + K^3)/2,$$

где:

$$K^1 = 84$$

$$K^3 = 53$$

$$K^5 = \frac{84+53}{2} = 68,5 = 68.$$

2. Расчёт итогового показателя качества условий оказываемых услуг по организации культуры

Показатель оценки качества по МБУК ДТТДиК рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

$$S = \sum K_n^m / 5 = \frac{K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5}{5}$$

где:

$$K^1 = 84$$

$$K^2 = 68$$

$$K^3 = 53$$

$$K^4 = 68$$

$$K^5 = 68$$

$$S = \sum K_n^m / 5 = \frac{84 + 68 + 53 + 68 + 68}{5} = 68,2 = 68.$$

Показатель оценки качества по муниципальному бюджетному учреждению культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан составляет 68.

3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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».

Таблица 2

Баллы по показателю оценки качества 1.1

Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на информационных стендах в помещении организации/размещено в % к требуемому объёму информации	7/8/87,5
Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на официальном сайте организации в сети «Интернет»/размещено в % к требуемому объёму информации	6/11/54,5
Значение параметров показателя в баллах	71
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	21

В таблице 3 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Таблица 3

Баллы по показателю оценки качества 1.2

Баллы, начисляемые за каждый способ обратной связи	30
Количество способов обратной связи с получателями услуг	3
Баллы за наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	27

В таблицах 4-6 приведены данные распределения ответов получателей услуг по показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 4

Всего опрошено	342
Пользуются стендами для получения информации об организации культуры	270
Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об организации культуры	78,9%
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	232
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	31
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на стендах	7
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	88,2%

Таблица 5

Всего опрошено	342
Пользуются сайтом для получения информации об организации культуры	229
Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об организации культуры	66,9%
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	200
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	25
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на сайте	4
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	88,9%

Таблица 6**Баллы по показателю оценки качества 1.3**

Всего опрошено	342
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах	232
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте	200
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	89%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	36

В таблице 7 приведены данные в баллах показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Таблица 7

Баллы по показателю оценки качества 3.1

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности территории и помещений для инвалидов	20
Количество условий доступности территории и помещений для инвалидов	2
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	40
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	12

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Таблица 8

Баллы по показателю оценки качества 3.2.

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности получения услуг для инвалидов	20
Количество условий доступности для инвалидов	2
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	40
Значимость показателя	0,4
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	16

В таблице 9 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».

Таблица 9

Баллы по показателю оценки качества 3.3.

Всего опрошено/из них лица с установленной группой инвалидности	342/108
Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	80
Количество получателей услуг - инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	15
Количество получателей услуг - инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов	13
Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	84%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	25

4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления деятельности организацией культуры

В таблице 10 приводятся значения показателей оценки качества без учёта и с учётом их значимости

	1.1 Информация о деятельности организации	1.2 Дистанционные способы обратной связи	1.3 Удовлетворённость информацией	2.1 Обеспечение комфортных условий	2.2 Время ожидания предоставления услуги	2.3 Удовлетворённость комфортом условий	3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов	3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов	3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4.1 Удовлетворённость доброжелательностью при личном контакте	4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	5.1 Готовность рекомендовать организацию	5.2 Удовлетворённость графиком работы	5.3 Удовлетворённость условиями в целом
Показатели оценки качества без учёта значимости	71	90	89	Не установлены			40	40	84	Не установлены			Не установлены		
Показатели оценки качества с учётом значимости	21	27	36	Не установлены			12	16	25	Не установлены			Не установлены		

В таблице 11 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по МБУК ДТТДиК.

К ₁ «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К ₂ «Комфортность условий предоставления услуг»	К ₃ «Доступность услуг для инвалидов»	К ₄ «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К ₅ «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	Σ	S
84	68	53	68	68	341	68

Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан (далее – организация культуры) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 6 августа 2019 г. № б/н в период с 6 августа 2019 г. по 21 октября 2019 г.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке качества условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на 87,5%;

2) объём информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на 54,5%;

3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила 78,9%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 88,2%;

4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила 66,9%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 88,9%;

Из полученных результатов видно, что получатели услуг организации для получения информации о деятельности организации культуры несколько в большей степени используют стенды в помещении организации чем сайт.

Оценка за показатель составила 71 балл.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг») было установлено, что на сайте организации культуры имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

1. Номера телефона.
2. Адреса электронной почты.
3. Электронного сервиса для обратной связи.

Оценка за показатель составила 90 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила 89%.

При оценивании показателей критерия наблюдается существенное отличие (25,4%) между оценкой получателей услуг - 89% и экспертной оценкой - 71 балл.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений в организации культуры для инвалидов представлены:

1. Оборудованная пандусом входная группа.
2. Расширенные дверные проёмы.

Оценка за показатель составила 40 баллов.

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации культуры представлены:

1. Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.

2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).

Оценка за показатель составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 84%.

При оценивании показателей критерия наблюдается масштабное отличие (210%) между оценкой получателей услуг - 84% и экспертными оценками показателя 3.1 - 40 баллов и показателя 3.2 - 40 баллов соответственно.

Заключение

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дюртюлинский татарский театр драмы и комедии» муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан, выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.

2. Нормативный правовой акт, устанавливающий цены (тарифы) на услуги.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации культуры следующую информацию:

1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя.

2. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.

3. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.

4. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

5. План финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённый в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг).

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо:

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30

октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

III. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Для обеспечения возможности беспрепятственной высадки/посадки инвалидов из/в автотранспортных(е) средств(а) организовать парковочное место для автотранспортных средств инвалидов с установкой соответствующих знаков и/или нанесением разметки.

2. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

3. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

IV. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

1. Продублировать информационные таблички в помещении организации культуры рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Параметры показателя:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому в процессе подготовки информации не оценивались.