

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Аналитический отчёт по результатам мониторинга. Том 1. Сводный отчет по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями культуры Оренбургской области;



ООО «АС»

# Оглавление

[Оглавление 1](#_Toc530897488)

[ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ 2](#_Toc530897489)

[Основания для выполнения исследования 2](#_Toc530897490)

[Цели проведения работ: 3](#_Toc530897491)

[Задачи исследования: 3](#_Toc530897492)

[Объект исследования 3](#_Toc530897493)

[Предмет исследования 3](#_Toc530897494)

[Методика исследования 4](#_Toc530897495)

[Методы сбора данных 4](#_Toc530897496)

[Выборка количественного опроса в государственных организациях Орендургской области 5](#_Toc530897497)

[Перечень критериев и показателей НОК 6](#_Toc530897498)

[Расчёт показателей 20](#_Toc530897499)

[Результаты исследования 29](#_Toc530897500)

[Общий рейтинг 29](#_Toc530897501)

[Результаты по группам организаций 30](#_Toc530897502)

[1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» 33](#_Toc530897503)

[2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» 35](#_Toc530897504)

[3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» 37](#_Toc530897505)

[4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» 39](#_Toc530897506)

[5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 41](#_Toc530897507)

[Инструментарий 43](#_Toc530897508)

[Анкета получателя услуг 43](#_Toc530897509)

[Бланк обследования организации культуры 46](#_Toc530897510)

[Перечень организаций культуры 49](#_Toc530897511)

# ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Основания для выполнения исследования

* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
* Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
* Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Постановление правительства Российской Федерации 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 Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

### Цели проведения работ:

По результатам мониторинга вычислить итоговую оценку каждой организации культуры на основании собранной информации, отражающей степень удовлетворенности населения качеством условий оказываемых услуг, уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры.

Мониторинг в 2018 году проводится в отношении 51 организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры на территории Оренбургской области

### Задачи исследования:

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг организациями культуры Оренбургской области;

- оценка доступности качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;

- оценка доброжелательности, вежливости работников организации,

качеством оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;

- рейтингование организациями культуры Оренбургской области»;

на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;

- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставляемых услуг учреждениями культуры;

- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

### Объект исследования

Учреждения культуры Оренбургской области

### Предмет исследования

Качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями Оренбургской области»;

## Методика исследования

### Методы сбора данных

Полевой этап исследования включает:

- разработка и представление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования, сметы расходов;

- проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации;

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 51 организации культуры Оренбургской области.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

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

Б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

В) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:

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

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг;

Г) 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 учреждения и т.п.)

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты РФ.

### Выборка количественного опроса в государственных организациях Орендургской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № орг-ции | название | кол-во анкет |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 116 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 113 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 126 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 116 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 107 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 106 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 116 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 104 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 108 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 95 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 120 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 119 |

### Перечень критериев и показателей НОК

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для данных критериев рассчитываются показатели:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества  (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.1) |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адрес электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.2) |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК1  поясне-ния в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[1]](#footnote-1) | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.1) |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[[2]](#footnote-2), | | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[[3]](#footnote-3) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3 | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.3) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК2  поясне-ния в формуле 6 |
| 3 | | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных 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 социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.1) |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.2) |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.3) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК3  поясне-ния в формуле 6 |
| 4 | | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.1) |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.2) |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.3) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК4  поясне-ния в формуле 6 |
| 5 | | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.1) |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[4]](#footnote-4) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.2) |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.3) |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК5  поясне-ния в формуле 6 |

### Расчёт показателей

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[5]](#footnote-5) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[6]](#footnote-6), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

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

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – 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 (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[7]](#footnote-7), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[8]](#footnote-8), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

# Результаты исследования

## Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, сто, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражён на диаграмме.

Первые 5 мест заняли областные организации:

* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* Оренбургский государственный областной театр кукол

Результаты с учётом критериев приведены в Таблице 1.

Следует отметить, что все областные организации получили оценки свыше 90 баллов. При этом отличные оценки были получены по всем 5 критериям для всех организаций – средний балл составил 97.

Таблица – общий рейтинг организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | ОБЩ | КРИТ.1 | КРИТ.2 | КРИТ.3 | КРИТ.4 | КРИТ.5 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 99 | 99 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 99 | 99 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 98 | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 97 | 89 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 95 | 100 | 98 | 99 | 90 | 91 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 94 | 100 | 95 | 91 | 92 | 93 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 91 | 98 | 91 | 94 | 89 | 83 |
|  | **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | **98** | **99** | **99** | **96** | **98** | **97** |

## Результаты по группам организаций

Таблица результаты по группам организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **наименование** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **КРИТ.1** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 99,9 | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 91,0 | 97,9 | 90,7 | 94,4 | 88,7 | 83,2 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 99,7 | 98,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 94,4 | 100,0 | 95,3 | 91,2 | 92,4 | 93,4 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **ВСЕГО театры** | **97,0** | **99,1** | **97,2** | **97,1** | **96,2** | **95,3** |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 99,9 | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 98,7 | 99,3 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **ВСЕГО музеи** | **99,3** | **99,3** | **100,0** | **97,0** | **100,0** | **100,0** |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 97,6 | 100,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 98,5 | 98,5 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 96,6 | 88,8 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **ВСЕГО библиотеки** | **98,2** | **96,8** | **100,0** | **94,0** | **100,0** | **100,0** |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 95,5 | 100,0 | 97,7 | 99,3 | 89,5 | 90,8 |
|  | **ВСЕГО другое** | **95,5** | **100,0** | **97,7** | **99,3** | **89,5** | **90,8** |

Анализ результатов по группам организаций выявил наиболее высокую общую оценку среди музеев (99,3 бала). На втором месте находятся библиотеки (98,2 балла). Третье место занимают театры (97,0 балла). На четвёртом – филармония (95,5 балла).

При этом по показателям информационной открытости лидирует филармония – 100,0 баллов. Далее следуют музеи и театры (99,3 и 99,1 балла), библиотеки по этому показателю получили 96 баллов.

По показателям комфортности лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры и филармония отстают незначительно – 97,7 и 97,1 балла.

По показателям доступности для инвалидов лидирует филармония (99,3 балла), далее следуют театры и музеи (97,0 и 97, 1 бала), замыкают список библиотеки (94 балла).

По показателям вежливости и доброжелательности лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры отстают незначительно –96,2 балла. Значительно ниже результаты филармонии – 89,5 баллов.

По показателям удовлетворённости лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры отстают незначительно –95,3 балла. Значительно ниже результаты филармонии – 90,8 баллов.

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

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами1: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
* 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)
* 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)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 4.

Средняя оценка по критерию открытости и доступности информации составила 98,5 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении наличия на сайте способов дистанционного взаимодействия (100 балов), и лишь немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости информационной открытостью (99,6). Ниже всего оказался показатель наличия информации на официальном сайте и информационных стендов (95,4 балла).

Наиболее высокую оценку получили организации:

* Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи
* Оренбургская областная филармония
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* Государственный областной драматический театр им. М.Горького

Таблица . Открытость и доступность информации об организации культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.1 | ПОК1.1 | ПОК1.2 | ПОК1.3 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 99,25 | 97,5 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 99,25 | 97,5 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 99,25 | 97,5 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 98,50 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 98,50 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 97,86 | 100,0 | 100,0 | 94,7 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 88,75 | 62,5 | 100,0 | 100,0 |
|  | ВСЕГО | 98,45 | 95,42 | 100 | 99,56 |

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
* Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры).
* Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 6.

Средняя оценка по критерию комфортности составила 98,6 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг (100 балов), и лишь немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости комфортностью (97,3). Показатель 2.2. для организаций культуры вычисляется как среднее арифметическое из 2.1 и 2.3.

Наиболее высокую оценку получили организации:

* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* Оренбургский государственный областной театр кукол
* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
* ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
* ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Таблица 4 Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.2 | ПОК2.1 | ПОК2.2 | ПОК2.3 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 97,66 | 100,0 | 97,7 | 95,3 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 95,26 | 100,0 | 95,3 | 90,5 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 90,71 | 100,0 | 90,7 | 81,4 |
|  | **ВСЕГО** | **98,64** | **100** | **98,64** | **97,27** |

## 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

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

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

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности дял инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице7.

Средняя оценка по критерию доступности услуг для инвалидов составила 96,2 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (100 баллов), немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости доступностью (97,5). Ниже всего оценка оборудования территории (90,0)

Наиболее высокую оценку получили организации:

* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* Оренбургский государственный областной театр кукол
* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.3 | ПОК3.1 | ПОК3.2 | ПОК3.3 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 99,30 | 100,0 | 100,0 | 97,7 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 94,42 | 100,0 | 100,0 | 81,4 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 94,00 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 94,00 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 94,00 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 91,16 | 80,0 | 100,0 | 90,5 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 88,00 | 60,0 | 100,0 | 100,0 |
|  | **ВСЕГО** | **96,24** | **90** | **100** | **97,47** |

Таблица 5 Доступность услуг для инвалидов

## 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

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

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательностии и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 8.

Средняя оценка по критерию вежливости и доброжелательности составила 97,6 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Наиболее высокую оценку получили организации:

* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* Оренбургский государственный областной театр кукол
* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
* ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
* ГБУК «Областная библиотека для слепых»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.4 | ПОК4.1 | ПОК4.2 | ПОК4.3 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 92,41 | 90,5 | 90,5 | 100,0 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 89,53 | 86,9 | 86,9 | 100,0 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 88,67 | 81,4 | 90,3 | 100,0 |
|  | **ВСЕГО** | **97,55** | **96,57** | **97,31** | **100** |

Таблица 6 Доброжелательность, вежливость работников организации

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

* 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)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённостив – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 9.

Средняя оценка по критерию удовлетворённости условиями составила 97,2 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Наиболее высокую оценку получили организации:

* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* Оренбургский государственный областной театр кукол
* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
* ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
* ГБУК «Областная библиотека для слепых»

***Таблица 7 Удовлетворенность условиями оказания услуг***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.5 | ПОК5.1 | ПОК5.2 | ПОК5.3 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 100,00 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 93,36 | 100,0 | 90,5 | 90,5 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 90,84 | 100,0 | 86,9 | 86,9 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 83,19 | 81,4 | 90,3 | 81,4 |
|  | **ВСЕГО** | **97,28** | **98,45** | **97,31** | **96,57** |

# Инструментарий

### Анкета получателя услуг

***Уважаемые жители!***

***«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы учреждений культуры.***

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Наименование учреждения** |
|  |  |

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2.3. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3.3.. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

3.3.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

3.3.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

3.3.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

3.3.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

3.3.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

**4.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (РАБОТНИКИ СПРАВОЧНОЙ, КАССИРЫ И ПРОЧЕЕ) ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.2. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ)**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**5.1. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ ОБРАТИТЬСЯ В ЭТО УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?**

1. Да, обязательно

2. Скорее всего, да

3. Может быть

4. Скорее, нет

5. Точно, нет

**5.2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ГРАФИКОМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ?**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**5.3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ В ЦЕЛОМ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**6. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛЕТ

**7. ПОЛ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8.** **СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. ТЕЛ.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

### Бланк обследования организации культуры

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Наименование учреждения** |
|  |  |

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**
   1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:**
      1. **На информационных стендах в помещении организации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование информационного объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | Информация об учреждении культуры, его структуре | 10 |  |
| 2 | Информация о сотрудниках учреждения | 10 |  |
| 3 | Информация о графике работы организации культуры | 10 |  |
| 4 | Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д. | 10 |  |
| 5 | Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг ( если они есть) | 10 |  |

* + 1. **На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование информационного объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | Полное наименование организации культуры | 2,5 |  |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 2,5 |  |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 2,5 |  |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 2,5 |  |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 2,5 |  |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 2,5 |  |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 2,5 |  |
| 8 | Контактные телефоны | 2,5 |  |
| 9 | Адрес электронной почты | 2,5 |  |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 2,5 |  |
| 11 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 2,5 |  |
| 12 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 2,5 |  |
| 13 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 2,5 |  |
| 14 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 2,5 |  |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 2,5 |  |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 2,5 |  |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | 2,5 |  |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 2,5 |  |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 2,5 |  |
| 20 | План по улучшению качества работы организации | 2,5 |  |
|  | ВСЕГО по 1.1.2. | **50** |  |

**1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Информативный блок** | **Наличие и функционирование**  **(да/нет)** | **Весовое значение** |
| 1 | телефон |  | 20 |
| 2 | электронной почты |  | 20 |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  | 20 |
| 4 | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  | 20 |
| 5 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | 20 |
| 6 | иного дистанционного способа взаимодействия |  | 20 |
|  | Итого: |  | 100 при наличии 5 способов |

1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 12,5 |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации; | 12,5 |  |
| 3 | доступность питьевой воды; | 12,5 |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 12,5 |  |
| 5 | санитарное состояние помещений организаций; | 12,5 |  |
|  | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов) |  |  |
| 6 | - по телефону | 12,5 |  |
| 7 | - с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации | 12,5 |  |
| 8 | - при личном посещении | 12,5 |  |
|  | ВСЕГО по 2.1 | 100 |  |

1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 20 |  |
| 2 | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 20 |  |
| 3 | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 20 |  |
| 4 | - наличие сменных кресел-колясок; | 20 |  |
| 5 | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 20 |  |
|  | ВСЕГО по 3.1 | 100 |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 16,666 |  |
| 2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 16,666 |  |
| 3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 16,666 |  |
| 4 | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 16,666 |  |
| 5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 16,666 |  |
| 6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 16,666 |  |
|  | ВСЕГО по 3.1 | 100 |  |

### Перечень организаций культуры

|  |  |
| --- | --- |
| **Государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области:** | |
| 1. 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького |
|  | Оренбургский областной театр музыкальной комедии |
|  | Оренбургский государственный областной театр кукол |
|  | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи |
|  | Оренбургская областная филармония |
|  | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» |
|  | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» |
|  | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» |
|  | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» |
|  | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» |
|  | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» |
|  | ГБУК «Областная библиотека для слепых» |

1. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). [↑](#footnote-ref-2)
3. Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений. [↑](#footnote-ref-3)
4. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-4)
5. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-5)
6. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-6)
7. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-7)
8. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-8)