

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
ПО ИТОГАМ КОМПЛЕКСНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ  
КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ АДМИНИСТРАЦИИ МО  
«ЕНОТАЕВСКИЙ РАЙОН»**

Астрахань – 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Обобщенные результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.....</b>	<b>7</b>
<b>Результаты обобщения информации, согласно показателям, характеризующим общие критерии качества условий оказания услуг учреждениями культуры.....</b>	<b>11</b>
<b>Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.....</b>	<b>12</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>14</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В данном отчете представлены результаты социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры и молодежной политики администрации МО «Енотаевский район»» в процессе которого осуществлен сбор и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры с использованием общедоступной информации об организациях, в том числе в форме открытых данных.

**1. Объект исследования:** условия оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

**2. Предмет исследования:** качество условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

**3. Цель исследования:** выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество условий предоставления услуг учреждений культуры.

**4. Задачи исследования:**

- Оценка качества условий предоставления услуг учреждениями культуры в Астраханской области;
- Выявление степени удовлетворённости качеством условий оказания услуг учреждениями культуры;
- Выполнение анализа полученных результатов;
- Построение рейтингов качества работы учреждений культуры;
- Выявление наиболее актуальных проблем, возникающих в процессе предоставления услуг учреждениями культуры и выработка предложений по их устранению.

**5. Общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры:**

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

- доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

#### **6. Источниками информации о качестве условий оказания услуг:**

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

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

3) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями 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 организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

#### **7. Методы получения первичной социологической информации:**

- открытое включенное наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций (учреждений) культуры Астраханской области) (перечень анализируемых параметров представлен в приложении 1 настоящего отчета);

- анализ информации сайтов организаций (учреждений) культуры Астраханской области (перечень информации представлен в приложении 2 настоящего отчета);

- опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования (макет инструментария представлен в приложении 3 настоящего отчета).

**8. Период проведения исследования:** май – сентябрь 2019 года – сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Астраханской области.

**Таблица 1. Перечень организаций культуры в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

№	Наименование учреждения культуры
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»

**9. Стадии по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Астраханской области:**

- 1) На подготовительной стадии осуществлялся:
  - анализ нормативно-правовой базы о обслуживании учреждениями культуры, мнений экспертов, получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
  - разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (анкета по анализу удовлетворённости условиями оказания услуг учреждениями культуры).
- 2) На стадии сбора первичной информации осуществлялся:
  - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с установленным единым порядком расчёта показателей (интервью; мониторинг Интернет-ресурсов; проведение анкетирования; наблюдение; фиксация и ввод данных; независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации).
- 3) На стадии анализа и оценки качества работы учреждений культуры необходимо обеспечивалась:
  - систематизация выявленных проблем деятельности учреждений культуры;
  - сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций (учреждений) культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- расчёт показателей оценки качества работы по учреждениям культуры и формирование рейтинга.

Расчёт показателей оценки качества работы по организации производился в соответствии с Единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

#### **Способ обработки полученной информации:**

После контроля качества заполнения анкет производилась обработка данных исследования. В закрытых вопросах каждому варианту ответа был присвоен числовой код.

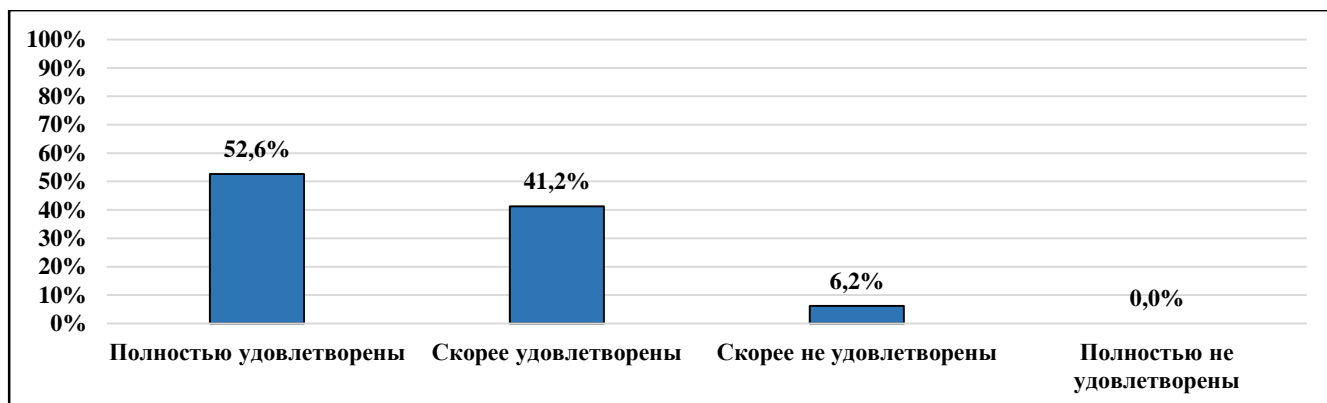
Подготовленные эмпирические количественные данные были подвергнуты математической обработке статистическим пакетом IBM SPSS Statistics 21. Статистический анализ включает анализ линейных (одномерных) распределений ответов респондентов на вопросы анкеты.

## ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В ходе проведенного социологического опроса методом раздаточного анкетирования получателей услуг учреждений культуры, подведомственными управлению культуры и молодежной политики администрации МО «Енотаевский район» было опрошено 100 респондентов.

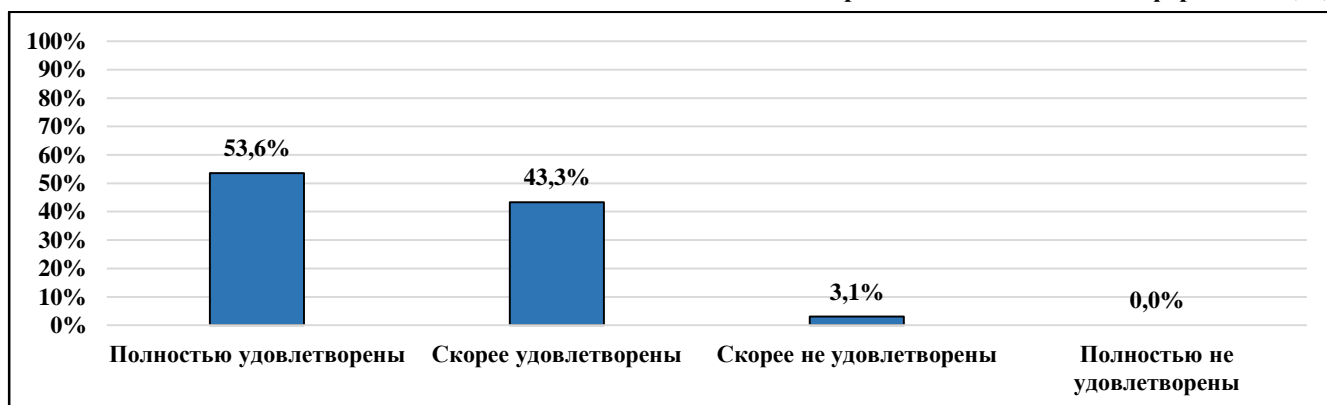
Подавляющее большинство получателей услуг (93,8%) удовлетворены доступностью информационных стендов организации и полнотой представленной на них информации.

Рис. 1. Удовлетворенность доступностью информационных стендов организации и полнотой представленной на них информации: (%)



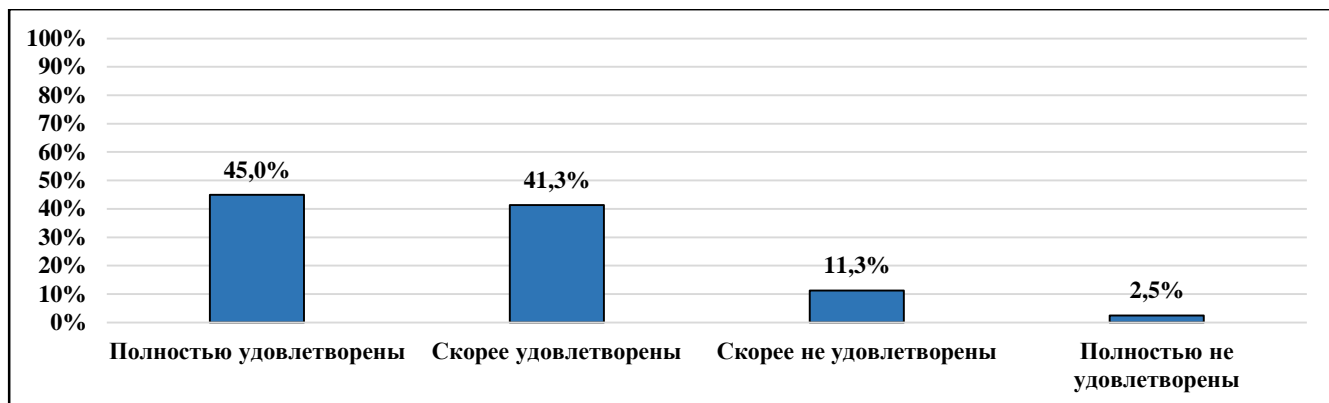
Подавляющее большинство получателей услуг (96,9%) также удовлетворены сайтом учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации.

Рис. 2. Удовлетворенность сайтом учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации: (%)



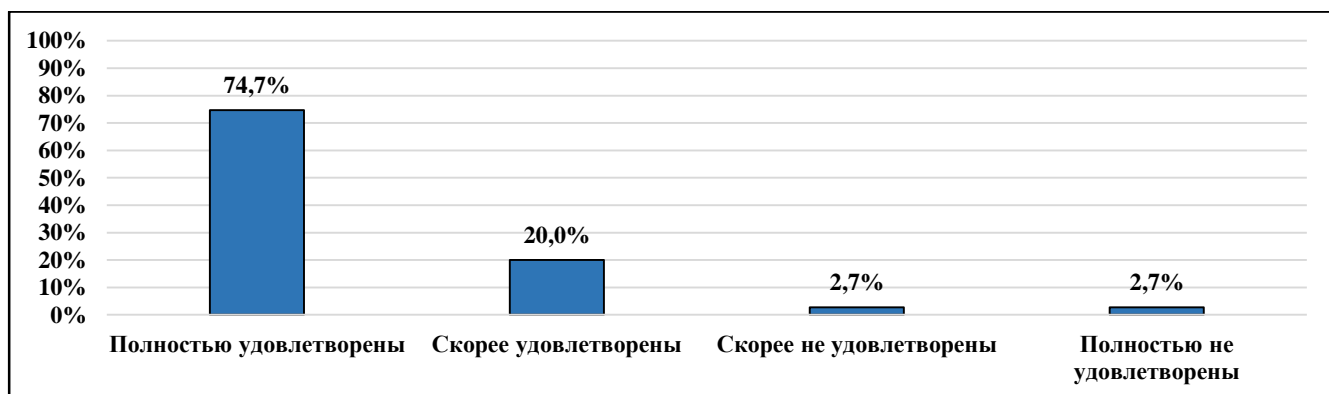
Большинство участников исследования (86,3%) удовлетворены комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по анализируемому учреждению.

Рис. 3. Удовлетворенность комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по учреждению (%)



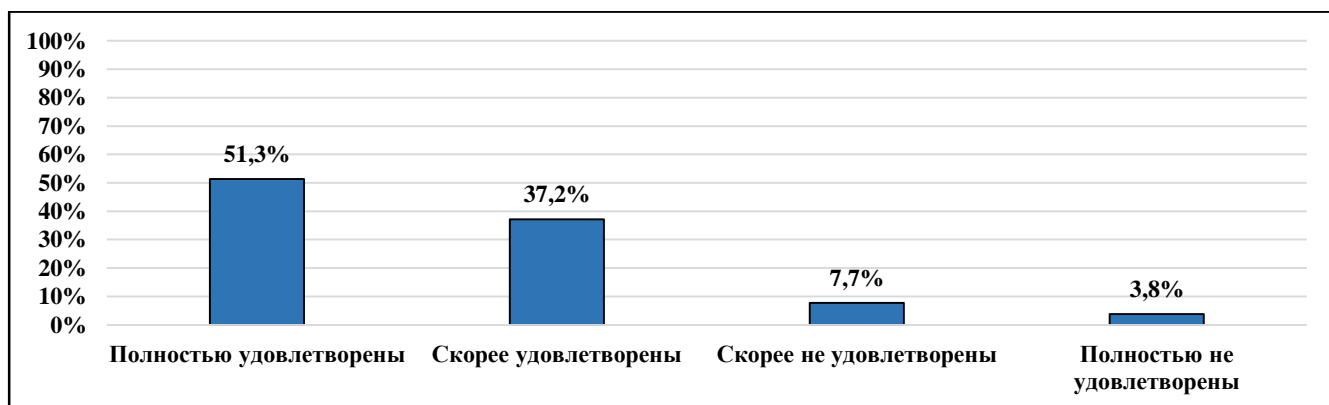
Подавляющее большинство получателей услуг (94,7%) удовлетворены оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов.

Рис. 4. Удовлетворенность оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов: (%)



Большинство получателей услуг (88,5%) удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов.

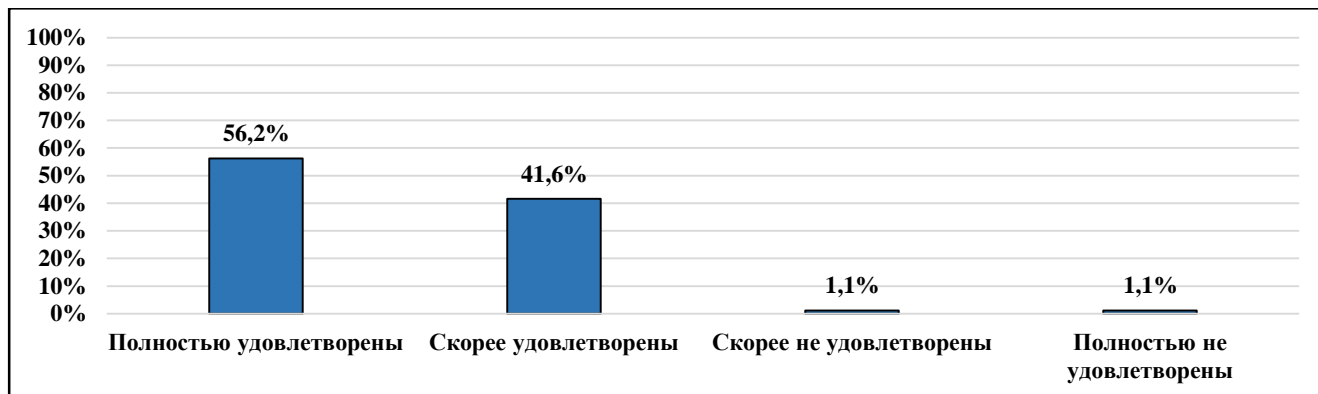
Рис. 5. Удовлетворенность обеспечением условий доступности услуг для инвалидов (%)





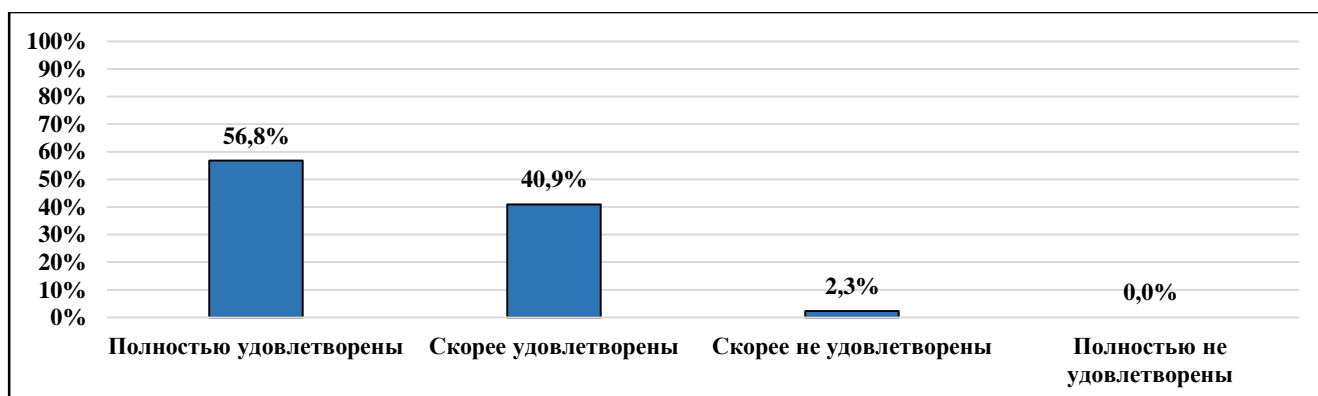
Большинство получателей услуг (88,5%) удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов.

**Рис. 6. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (%)**



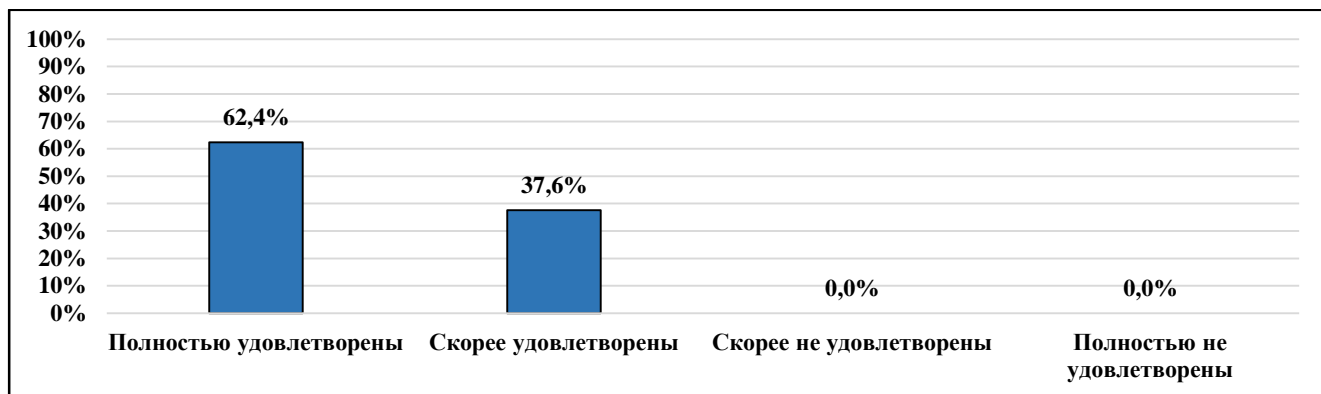
Абсолютное большинство получателей услуг, участвовавших в опросе (97,7%) удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги.

**Рис. 7. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги (%)**



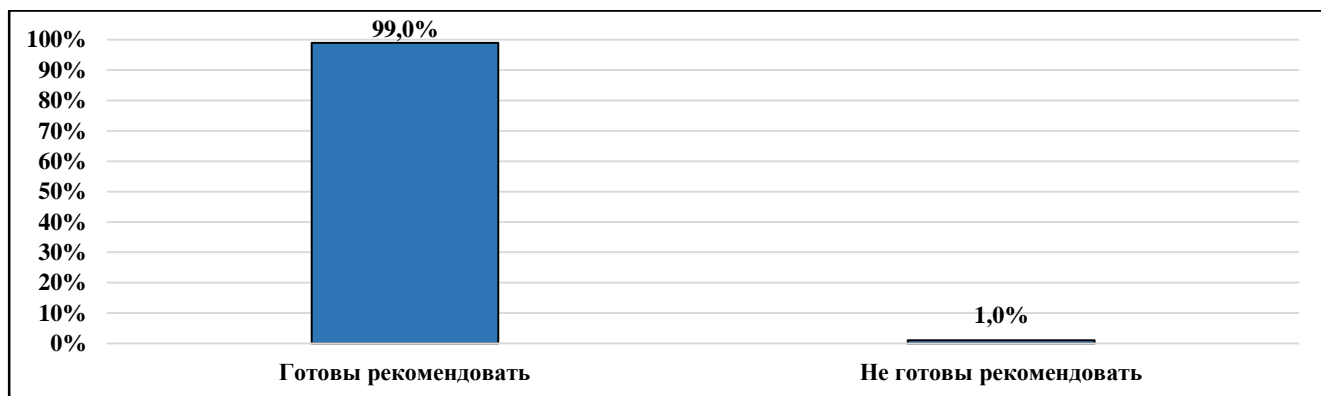
Неудовлетворенных получателей услуг в анализируемом учреждении культуры в ходе количественного исследования относительно удовлетворенности вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия не выявлено. 100% участников опроса удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

**Рис. 8. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)**



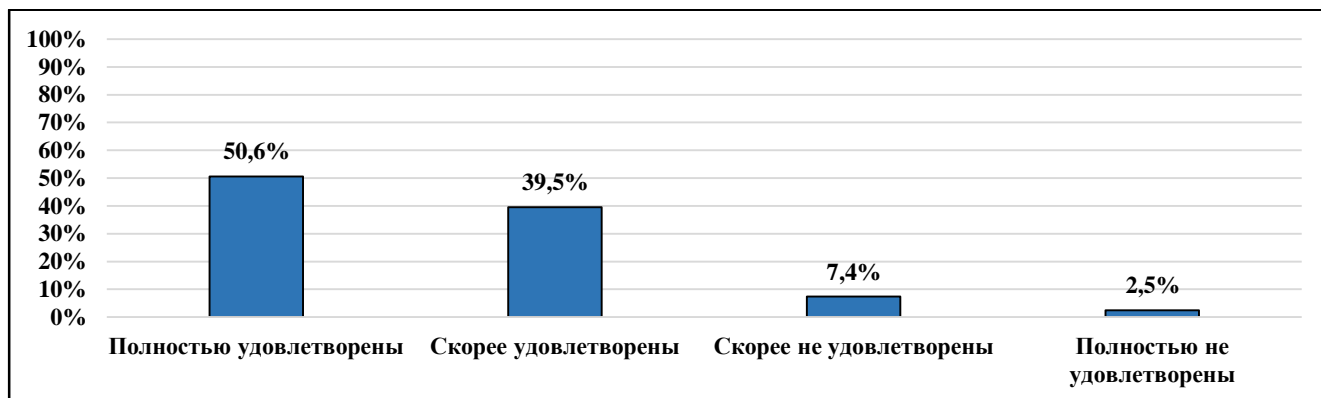
Подавляющее большинство получателей услуг (99,9%) готовы рекомендовать МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район» родственникам и знакомым.

**Рис. 9. Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым: (%)**



Большинство участников исследования (90,1%) удовлетворены графиком работы МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район».

**Рис. 20. Удовлетворенность графиком работы организации: (%)**



## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, СОГЛАСНО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг учреждением культуры необходимо отметить, что учреждением МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район» выполняются все требования по соответствию заявленным параметрам, но стоит обратить внимание на следующие низкие показатели:

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (60 баллов из 100);

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (80 баллов из 100);

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (80 баллов из 100);

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов (40 баллов из 100).

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

На основе полученных результатов в ходе комплексного социологического исследования для учреждения культуры МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район» рассчитан итоговый балл, который составил 86,6 балла из 100 ВОЗМОЖНЫХ.

**Таблица 2. Итоговый балл учреждения культуры в отношении которого проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

№	Наименование учреждения социального обслуживания	Итоговый балл
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	86,6

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры и молодежной политики администрации МО «Енотаевский район».

Проведенное комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район».

Сопоставление нормативно установленных требований к деятельности учреждения культуры, фактических сведений об организации работы по основным направлениям исследования с учетом мнений получателей услуг позволили сделать ряд предложений по улучшению качества оказания услуг МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»:

– обратить внимание на непосредственное наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а также на её актуальность.

– обратить внимание на обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг, данный показатель подтверждается визуальным мониторингом и уровнем удовлетворенности самих получателей услуг данного учреждения.

– обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов (пандусы, информационные таблички, кнопки вызова, цветовые маркеры на пути движения).

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

#### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации		
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>									
<b>1.1.</b>	<b>Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</b>	<b>0,3</b>		<b>баллы</b>		<b>100 баллов определяется по формуле</b>			
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения);		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	менее чем на 10%	0		от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100	<b>наблюдение</b>
1.1.2.	на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения))		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	менее чем на 10%	0			<b>мониторинг сайта</b>	

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
			- количество материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.2.	<b>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</b>	0,3		да/нет	0 баллов	100 баллов определяется по формуле	мониторинг сайта
	телефон; электронная почта; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)		- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия				
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно)				
			- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия				
					по 30 баллов за каждый способ		
					100 баллов		
1.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:</b>	0,4		баллы		100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
1.3.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K<sup>1</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов</b> <b>Для расчёта K<sup>1</sup></b>	
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг</b>							
<b>2.1.</b>	<b>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</b>	<b>0,5</b>		<b>есть/нет возможность имеется/отсутствует</b>	0 баллов	<b>100 баллов</b> <b>определяется по формуле</b>	<b>наблюдение</b>
2.1.1.	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);		отсутствуют комфортные условия				



№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	- наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность: (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.		наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100 баллов		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K<sup>2</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов</b> Для расчёта K <sup>2</sup>	
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>							
3.1.	<b>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:</b>	0,3		есть/нет		100 баллов определяется по формуле	наблюдение
3.1.1.			- отсутствуют условия доступности для инвалидов		0 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх)</li> </ul>		по 20 баллов за каждое условие		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</li> </ul>		100 баллов		
<b>3.2.</b>	<b>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>						
3.2.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>	<b>0,4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> </ul>	<b>есть/нет</b>	0 баллов	<b>100 баллов определяется по формуле</b>	<b>Наблюдение</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)</li> </ul>		по 20 баллов за каждое условие		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		- наличие пяти и более условий доступности		100 баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	<ul style="list-style-type: none"> <li>менее чем на 10%</li> <li>от 10 до 30%</li> <li>от 30 до 60%</li> <li>от 60 до 90 %</li> <li>от 90 до 100 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0</li> <li>10-30</li> <li>31-60</li> <li>61-90</li> <li>91-100</li> </ul>	100 баллов определяется по формуле	опрос
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов</b> <b>Для расчёта К<sup>3</sup></b>	
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)</b>							

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых 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	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» (К<sup>4</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов Для расчёта К<sup>4</sup></b>	
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг</b>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))	0,3	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	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов Для расчёта К<sup>5</sup></b>	

**Максимально: 100 баллов**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	✓	✓
2) структура и органы управления организации культуры;	✓	✓
3) виды предоставляемых услуг организацией культуры;	✓	✓
4) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;	✓	✓
5) копия устава организации культуры;	✓	✓
6) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	✓	✓
7) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;	✓	✓
8) информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	✓	✓
9) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	✓	✓
10) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓	✓
<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

### Пример инструментария опроса получателей услуг организаций (учреждений) культуры

#### АНКЕТА (ТЕАТРЫ)

Уважаемый респондент!

Данная анкета посвящена оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области. С этой целью мы просим Вас ответить на предложенные в анкете вопросы. Данные опроса будут представлены в обобщенном виде, исследователи гарантируют анонимность полученных данных. Внимательно прочтите вопросы и варианты к ним. Напротив выбранного варианта ответа поставьте любой знак, где необходимо, впишите собственный ответ. Надеемся на Ваши искренние ответы.

Наименование оцениваемого учреждения: \_\_\_\_\_

**1. Насколько Вы удовлетворены доступностью информационных стендов организации и полноту представленной на них информации?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**2. Насколько Вы удовлетворены работой официального сайта учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**3. Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по учреждению?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**4. Насколько Вы удовлетворены оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов (стоянки для авто, пандусы, ширина дверных проемов, наличие специально подготовленных санитарно-гигиенических помещений в организации):**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**5. Насколько Вы удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов: дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными шрифтом Брайля, возможностью предоставления услуг тифлосурдопереводчика, возможностью оказания услуг в дистанционном режиме и т.д.?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!

## АНКЕТА (МУЗЕИ И БИБЛИОТЕКИ)

Уважаемый респондент!

Данная анкета посвящена оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области. С этой целью мы просим Вас ответить на предложенные в анкете вопросы. Данные опроса будут представлены в обобщенном виде, исследователи гарантируют анонимность полученных данных. Внимательно прочтите вопросы и варианты к ним. Напротив выбранного варианта ответа поставьте любой знак, где необходимо, впишите собственный ответ. Надеемся на Ваши искренние ответы.

**Наименование оцениваемого учреждения:** \_\_\_\_\_

**1. Насколько Вы удовлетворены доступностью информационных стенов организации и полноту представленной на них информации?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**2. Насколько Вы удовлетворены работой официального сайта учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**3. Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по учреждению?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**4. Насколько Вы удовлетворены оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов (стоянки для авто, пандусы, ширина дверных проемов, наличие специально подготовленных санитарно-гигиенических помещений в организации):**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**5. Насколько Вы удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов: дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными шрифтом Брайля, возможностью предоставления услуг тифлосурдопереводчика, возможностью оказания услуг в дистанционном режиме и т.д.?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**6. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить



**7. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**8. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, получение удаленной консультации)?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**9. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

1. Да, готов(а) рекомендовать
2. Нет, не готов(а) рекомендовать

**10. Насколько Вы удовлетворены графиком работы организации?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее удовлетворен(а)
3. Скорее не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Комплект измерительных таблиц исследования МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»

**Таблица 2. Насколько Вы удовлетворены доступностью информационных стендов организации и полноту представленной на них информации? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	52,6	93,8
2.	Скорее удовлетворен(а)	41,2	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	6,2	6,2
4.	Полностью не удовлетворен(а)	0,0	

**Таблица 2. Насколько Вы удовлетворены работой официального сайта учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	53,6	96,9
2.	Скорее удовлетворен(а)	43,3	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	3,1	3,1
4.	Полностью не удовлетворен(а)	0,0	

**Таблица 3. Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по учреждению? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	45,0	86,3
2.	Скорее удовлетворен(а)	41,3	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	11,3	13,7
4.	Полностью не удовлетворен(а)	2,5	

**Таблица 4. Насколько Вы удовлетворены оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	74,7	94,7
2.	Скорее удовлетворен(а)	20,0	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	2,7	5,3
4.	Полностью не удовлетворен(а)	2,7	

**Таблица 5. Насколько Вы удовлетворены обеспечением условий доступности услуг для инвалидов? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	51,3	88,5
2.	Скорее удовлетворен(а)	37,2	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	7,7	11,5
4.	Полностью не удовлетворен(а)	3,8	

**Таблица 6. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	56,2	97,8
2.	Скорее удовлетворен(а)	41,6	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	1,1	2,2
4.	Полностью не удовлетворен(а)	1,1	

**Таблица 7. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	56,8	97,7
2.	Скорее удовлетворен(а)	40,9	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	2,3	2,3
4.	Полностью не удовлетворен(а)	0,0	

**Таблица 8. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	62,4	100,0
2.	Скорее удовлетворен(а)	37,6	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	0,0	0,0
4.	Полностью не удовлетворен(а)	0,0	

**Таблица 9. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Да, готов(а) рекомендовать	99,0	
2.	Нет, не готов(а) рекомендовать	1,0	

**Таблица 30. Насколько Вы удовлетворены графиком работы организации? (%)**

Вариант ответа		%	
1.	Полностью удовлетворен(а)	50,6	90,1
2.	Скорее удовлетворен(а)	39,5	
3.	Скорее не удовлетворен(а)	7,4	9,9
4.	Полностью не удовлетворен(а)	2,5	

Графическое представление данных  
 МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»

Рис. 3. Удовлетворенность доступностью информационных стендов организации и полнотой представленной на них информации: (%)

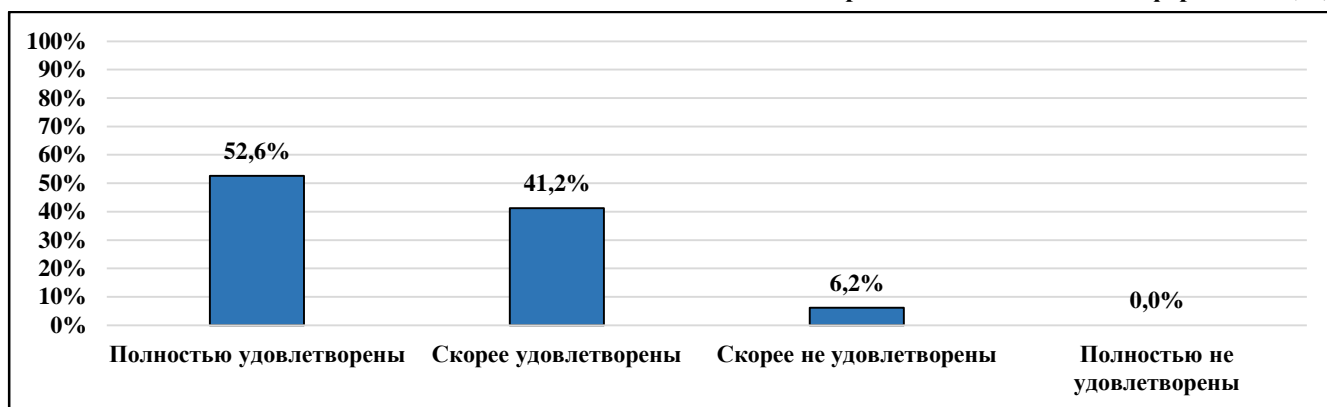


Рис. 2. Удовлетворенность сайтом учреждения культуры, удобством его использования и объемом представленной на нем информации: (%)

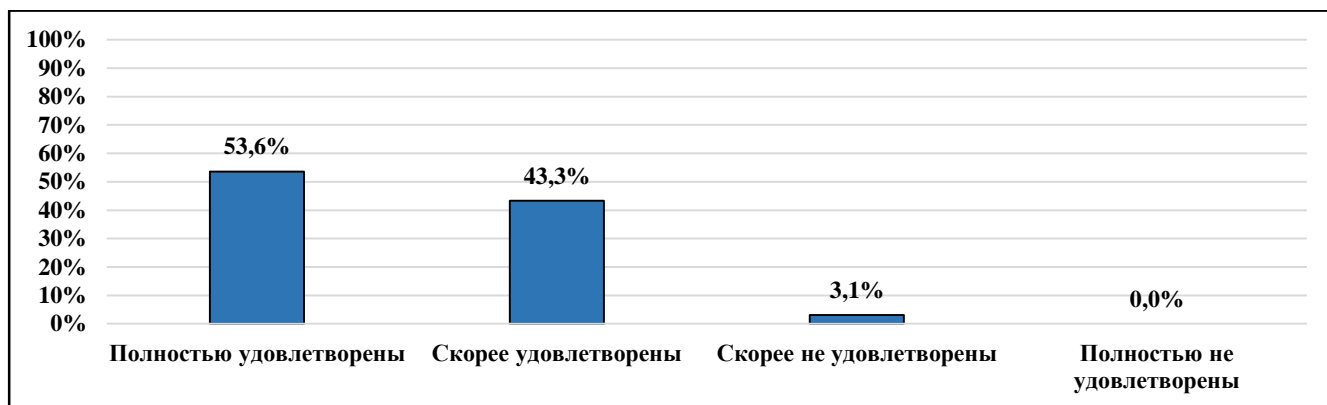


Рис. 3. Удовлетворенность комфортностью условий зоны ожидания, доступностью и чистотой санитарно-гигиенических помещений, удобством навигации по учреждению: (%)

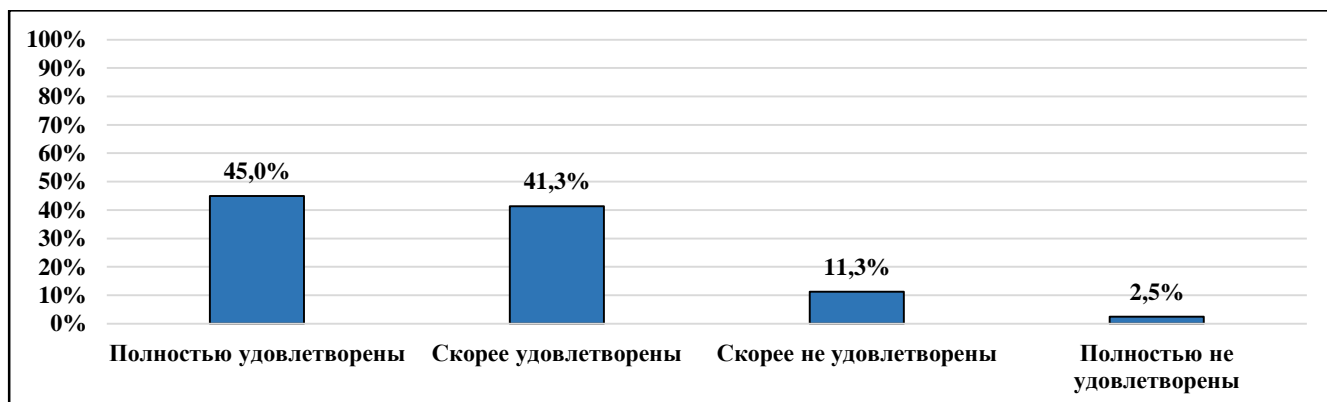


Рис. 4. Удовлетворенность оборудованием территории с учетом её доступности для инвалидов: (%)

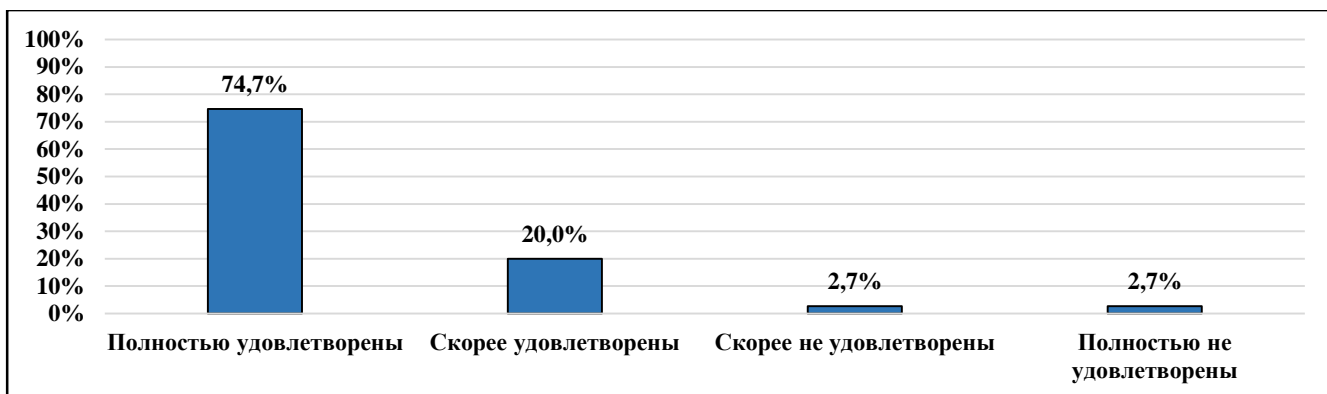


Рис. 5. Удовлетворенность обеспечением условий доступности услуг для инвалидов (%)



Рис. 6. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию: (%)

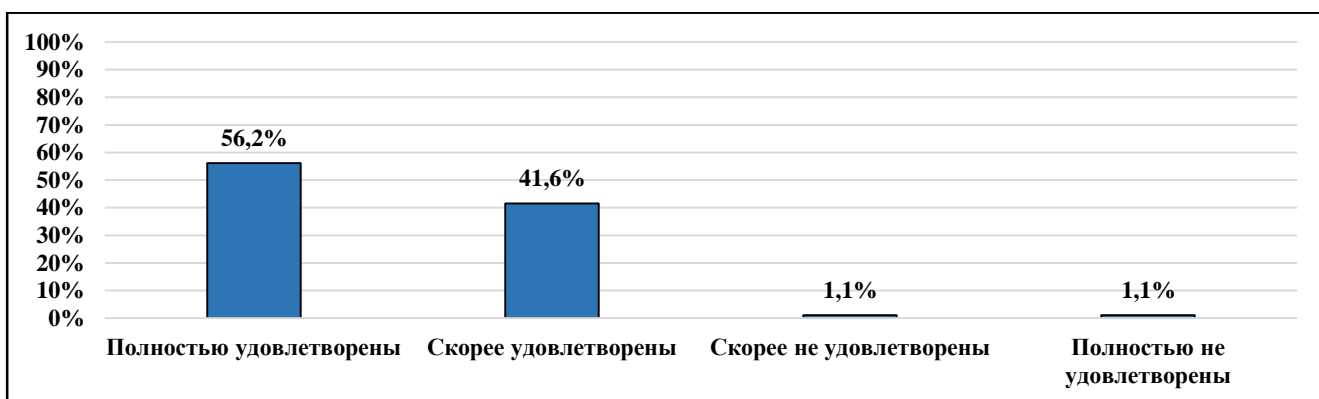
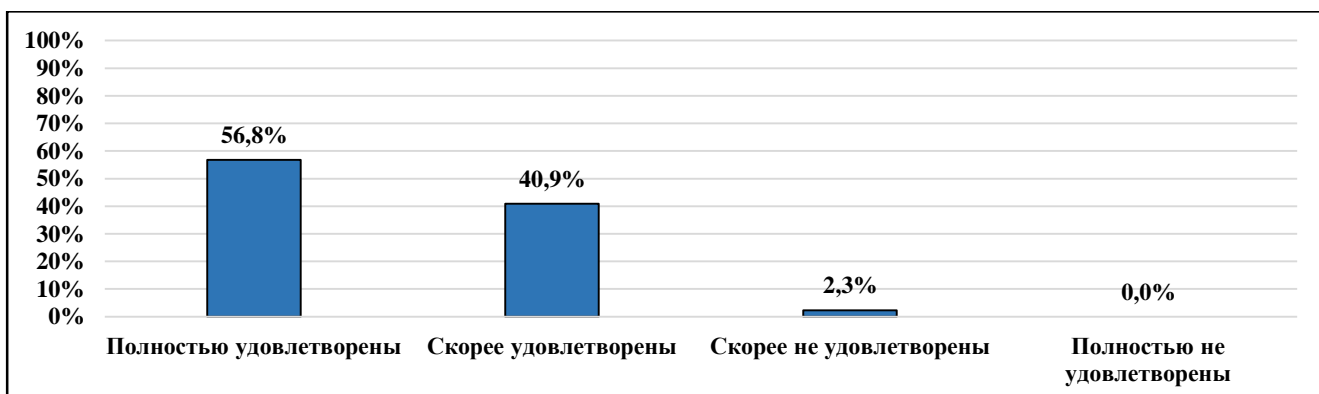
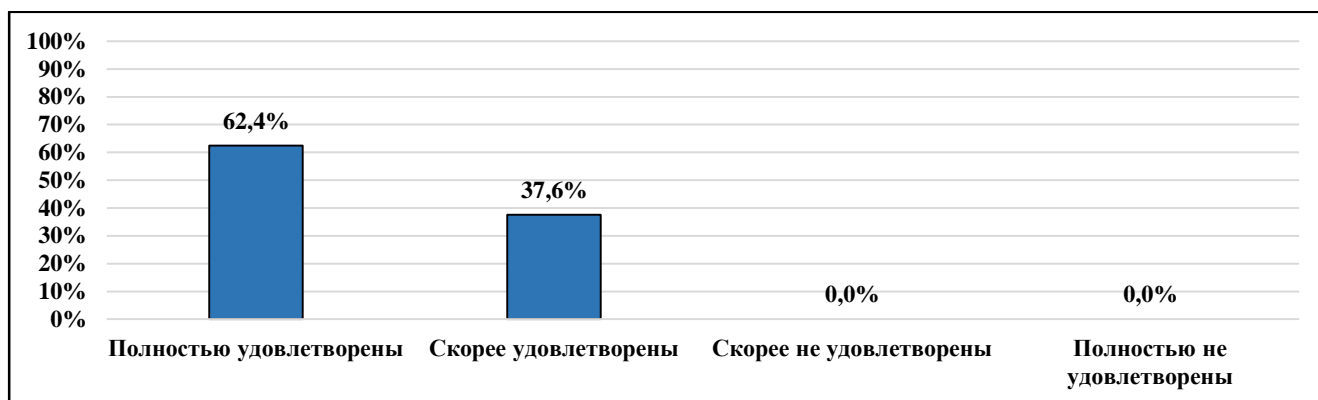


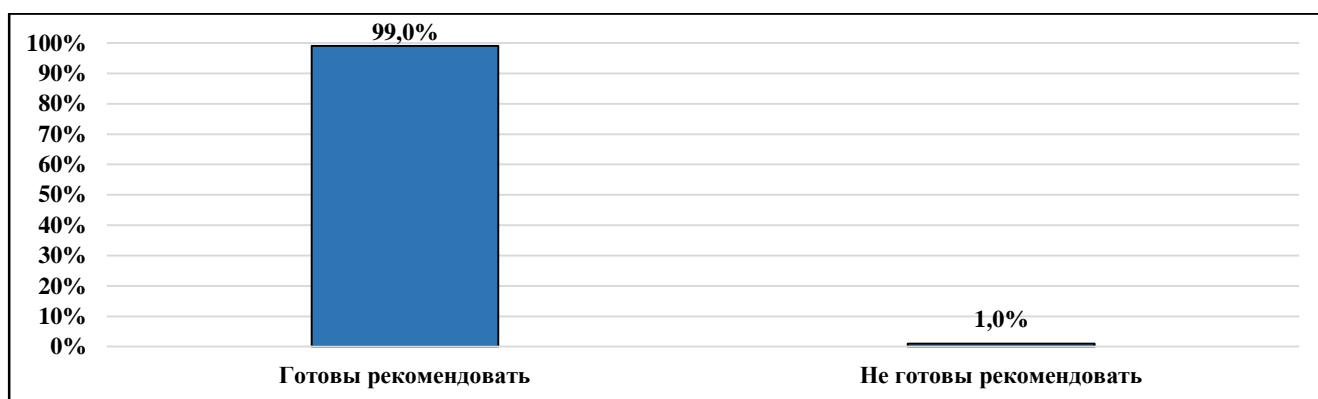
Рис. 7. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги: (%)



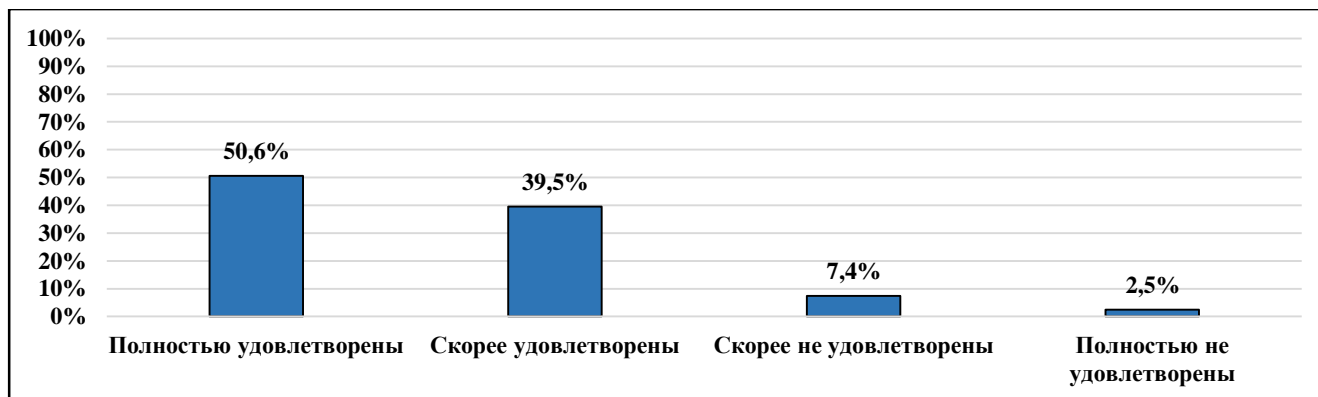
**Рис. 8. Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: (%)**



**Рис. 9. Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым: (%)**



**Рис. 40. Удовлетворенность графиком работы организации: (%)**



## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

### I. Показатели в баллах, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) (Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами		1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:	
		1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		1.3.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.3.2. на официальном сайте организации (учреждения)
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	100	100	60	94	97

### II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг (Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	80	86

### III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов (Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	40	80	89

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)**  
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	98	98	100

**V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг**  
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения культуры	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)
1	МКУК «Районный центр культуры» МО «Енотаевский район»	99	90	95