



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

Аналитический отчёт по результатам
мониторинга. Том 2. Сводный отчет по
результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
муниципальными (сельскими) организациями
культуры.



ООО «АС»
г Москва

Оглавление

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
Цели проведения работ:	4
Задачи исследования:	4
Объект исследования	4
Предмет исследования	4
Методика исследования	5
Методы сбора данных	5
Выборка количественного опроса	6
Перечень критериев и показателей НОК	8
Расчёт показателей	22
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	31
Общий рейтинг организаций	31
Оценки по группам организаций	34
Оценки по муниципальным образованиям	37
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	38
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	41
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	44
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	47
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	50
ИНСТРУМЕНТАРИЙ	53
Анкета получателя услуг	53
Бланк обследования организации культуры	56
Перечень муниципальных учреждений культуры	59



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, в том числе – 39 муниципальных и сельских учреждений культуры, осуществляющих 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 муниципальных образований Оренбургской области

Предмет исследования

«Качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями муниципальных образований 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

№ орг-ции	название	кол-во анкет
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	60
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	69
15	МАУ дом культуры "Металлург"	61
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	60
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	65
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	50
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	50
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	52
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	48
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	50
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	50
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	50
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	50
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	50
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	50
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	50
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	50
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	50
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	50
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	50
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	55
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	50
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	50
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	50
37	БУК МОя Матвеевский район "Народный музей"	50
38	БУК МОя Матвеевский район "Централизованная клубная система"	58
39	БУК МОя Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	50
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	50

41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	50
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	50
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	50
44	БУК МОя Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко- краеведческий музей"	50
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	50
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	50
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	50
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	50
49	МАУК «Районный дом культуры «Юбилейный», Тоцкий район	50
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	50
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	50



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)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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:	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 формула (1.1)
1.	- на информационных стендах в помещении организации			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых	1-100 баллов	

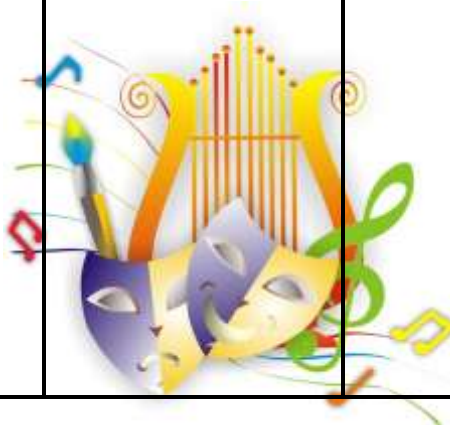
	социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).			установлено нормативными правовыми актами		
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте 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	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,	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

	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).		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.			
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	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

	услуг).			услуг, ответивших на соответствующ ий вопрос анкеты		
			1.3.2. Удовлетворенност ь качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенны х 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 соответствующ ий вопрос анкеты	0-100 баллов	
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)	1,0				100 баллов Для расчета K ¹ поясне- ния в формул е 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из	0 баллов по 20 баллов	100 баллов Для расчет

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

	предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- 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	комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	за каждое условие	а формула (2.1)
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	



			у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.	Время ожидания	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги. ²	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов
2.	предоставления услуги. ²			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	Для расчета по формуле (2.2)
				- 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	100 баллов	

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).

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.

				срока ожидания не менее, чем на ½ срока		
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода 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 формула (2.3)
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения 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 формула (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;	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;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	по 20 баллов за каждое условие	

- 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.	- 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.	другими (от одного до четырех) - 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 формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0				100 баллов Для расчета K^3 пояснения 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	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	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

	получателей услуг).		организацию социальной сферы	услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
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 формула (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	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

			обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0				100 баллов Для расчета K^4 пояснения 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 формула (5.1)
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

	услуг). ⁴		навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
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 формула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6

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)»).



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» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

$I_{норм}$ - 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 (подача 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)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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



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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) 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» ($P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

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



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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги⁵ (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)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

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

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁶, – 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 $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}} \\ \text{или}$$

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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»).

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.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где
 $y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

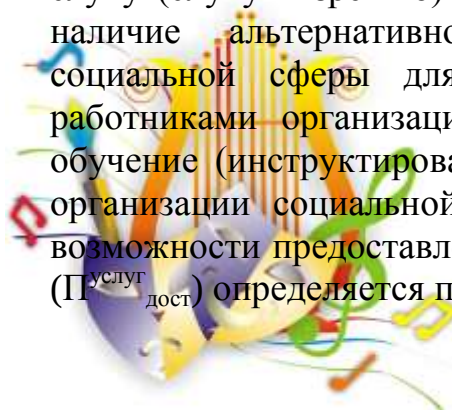
$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) 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» ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$



где:

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

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$ – 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» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

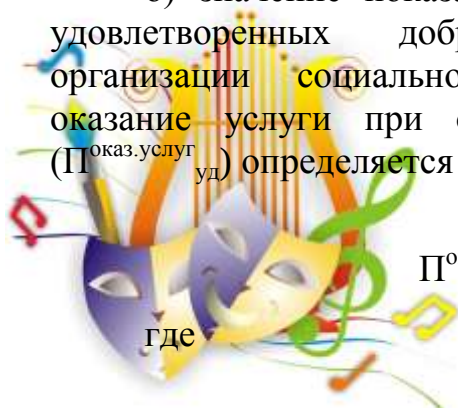
$y_{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ – 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» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где



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

$\chi_{\text{общ}}$ - 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» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

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

$\chi_{\text{общ}}$ - 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)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y^{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}$) определяется по формуле:



$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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 образований⁷, 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:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁸, рассчитываемая по формулам:

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».

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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$$\begin{aligned}
K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{откр}}) \\
K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{комф}}) \\
K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{n-\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{дост}}) \\
K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{везл.дист}}) \\
K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-\text{орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),
\end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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:

$$S^{\text{ou}} = \sum S_n^{\text{ou}} / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-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:

$$S^{\text{u}} = \sum S^{\text{ou}} / Q_{\text{u}}, \quad (9)$$

где:

S^{u} – показатель оценки качества в и-ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

Q_{u} – количество отраслей социальной сферы, в которых в и-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 организаций

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

Общий рейтинг организаций отражён в нижеприведённой таблице.

Отметим организации, которые получили наиболее высокие оценки – свыше 90 баллов.

- МАУК «Районный дом культуры «Юбилейный», Тоцкий район
- МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
- МАУ дом культуры «Металлург», город Медногорск
- МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"
- МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»
- МБУ "Беляевская централизованная клубная система"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"
- МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"
- МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"

Таблица 1. Общий рейтинг организаций

№ п/п	наименование	ОБ Щ	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
49	МАУК «Районный дом культуры «Юбилейный», Тоцкий район	93	99	96	85	94	94
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	93	99	95	85	92	93
15	МАУ дом культуры «Металлург», город Медногорск	92	98	94	85	91	92
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	92	96	93	92	89	90
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	91	100	92	90	87	86
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	91	97	95	77	92	93
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	90	96	92	88	87	89
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	90	99	91	89	86	87
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	90	77	95	93	92	93
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	89	99	93	77	89	90

46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	89	99	90	88	84	86
48	МБУК "Тощкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	89	87	94	83	90	92
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	89	81	96	79	94	94
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	89	99	90	85	84	86
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	89	82	95	82	92	93
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	89	78	95	85	92	93
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	88	82	94	83	90	92
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	88	77	95	83	92	93
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	88	81	95	77	92	93
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	88	78	95	83	92	89
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	88	99	88	87	81	83
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	87	89	94	78	86	90
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	87	79	95	77	92	93
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	86	67	94	89	90	92
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	85	87	91	77	85	87
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	85	96	88	77	81	84
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	85	78	90	89	84	86
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	85	81	89	87	82	85
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	85	97	89	75	78	84
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	84	77	93	84	80	88
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	84	65	95	80	93	88
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	84	78	93	70	89	90
37	БУК МОя Матвеевский район "Народный музей"	84	82	90	76	84	86
44	БУК МОя Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	83	81	90	76	84	86
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	83	69	95	69	92	89
27	МБУК "Централизованная библиотечная	83	67	91	82	86	87

	система" Асекеевского района Оренбургской области						
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	82	77	90	75	84	86
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	82	79	90	73	85	83
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	82	78	89	75	82	85
	СРЕДНИЙ БАЛЛ	87	85	93	82	88	89



Оценки по группам организаций

Оценки по группам организаций приведены в Таблице 2. Всего рассматривалось 3 группы организаций: музеи, библиотеки и культурно-досуговые организации (клубы дома культуры и др.)

Исследование показало, что различия в части общего рейтинга между группами незначительно. Наиболее высокий рейтинг – у культурно-досуговых организаций (87,7). За ними следуют библиотеки (87,10 и музеи (85,8).

По показателям информационной открытости наиболее высок рейтинг у культурно-досуговых организаций (87,8). Библиотеки получили 83,5 балла, музеи – 82,1.

По комфортности условий показатели КДО, библиотек и музеев почти идентичны – 92,9; 92,4 и 92,1 балла соответственно.

Условия для инвалидов в наибольшей степени обеспечены в библиотеках (83,73), в меньшей степени в КДО (80,9) и музеях (79,9).

Оценка вежливости и доброжелательности во всех 3 видах организаций находится в среднем на уровне 87 баллов.

Уровень удовлетворённости составляет от 87 до 90 баллов.

Таблица 2 – оценки по группам организаций

№ п/п	наименование	ОБ Щ.	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	84,09	64,97	95,38	79,92	92,62	87,54
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	87,57	78,25	95,00	83,20	92,00	89,40
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	91,02	100,00	92,00	89,50	87,20	86,40
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	92,70	98,50	95,00	85,00	92,00	93,00
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	82,28	76,75	90,00	74,64	84,00	86,00
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	83,60	82,00	90,00	76,00	84,00	86,00
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	83,30	80,50	90,00	76,00	84,00	86,00
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	81,78	77,50	89,00	75,40	82,40	84,60
	ВСЕГО музеи	85,79	82,31	92,05	79,96	87,28	87,37
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	85,42	87,25	90,83	76,50	85,33	87,17
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	86,38	67,00	94,00	88,90	90,40	91,60
21	МБУК "Библиотечная система						

№ п/п	наименование	ОБ Щ.	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
	Сорочинского городского округа Оренбургской области"	82,80	69,25	94,79	69,44	91,67	88,85
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	87,21	88,75	94,00	78,10	85,60	89,60
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	82,66	67,00	91,00	82,30	85,60	87,40
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	91,88	95,50	93,00	91,90	88,80	90,20
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	87,99	76,75	95,00	83,20	92,00	93,00
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	87,52	98,50	88,00	87,10	80,80	83,20
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	88,50	77,50	95,00	85,00	92,00	93,00
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	90,39	96,25	92,00	87,70	87,20	88,80
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	84,93	81,25	89,00	87,40	82,40	84,60
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	89,30	98,50	90,00	88,00	84,00	86,00
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	88,18	82,00	94,00	82,90	90,40	91,60
	ВСЕГО библиотеки	87,17	83,50	92,36	83,73	87,40	88,85
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	85,10	77,50	89,86	88,57	83,77	85,80
15	МАУ дом культуры "Металлург"	91,89	97,75	94,26	84,66	90,82	91,97
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	85,27	96,25	88,33	76,75	81,33	83,67
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	82,05	79,00	90,38	73,06	84,62	83,17
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	84,78	97,00	89,00	75,40	78,40	84,10
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	84,36	76,75	93,00	83,80	80,45	87,80
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	88,85	81,25	96,00	79,00	93,60	94,40
29	МБУ "Беляевская централизованная						

№ п/п	наименование	ОБ Щ.	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
	клубная система"	90,84	97,00	95,00	77,20	92,00	93,00
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	89,48	98,50	93,00	76,90	88,80	90,20
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	89,85	76,75	95,00	92,50	92,00	93,00
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	83,96	77,50	93,00	70,30	88,80	90,20
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	87,08	79,00	94,83	77,09	91,72	92,76
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района Оренбургской области"	90,22	98,50	91,00	88,60	85,60	87,40
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	87,69	81,25	95,00	77,20	92,00	93,00
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	88,85	99,25	90,00	85,00	84,00	86,00
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	89,14	86,50	94,00	83,20	90,40	91,60
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный"	93,44	98,50	96,00	84,70	93,60	94,40
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	88,80	82,00	95,00	82,00	92,00	93,00
	ВСЕГО культурно-досуговые организации	87,87	87,79	92,93	80,88	87,99	89,75



Оценки по муниципальным образованиям

Наиболее высокие результаты показали организации Беляевского района (91,2), Новосергиевского района (90,3), Сакмарского района (89,1). Лидерство организаций в этих районах в значительной степени объясняется высокими баллами по информационной открытости (97-98 баллов, в то время как в других районах – не более 91)

Таблица 3 – оценки по муниципальным образованиям

	ОБЩИЙ БАЛЛ	КРИТ.1	КРИТ.2	КРИТ.3	КРИТ.4	КРИТ.5
Беляевский район	91,2	97,4	94,0	82,8	90,4	91,6
Новосергиевский район	90,3	97,4	91,5	88,2	86,4	88,1
Сакмарский район	89,1	98,9	90,0	86,5	84,0	86,0
Тюльганский район	88,5	82,0	94,5	82,5	91,2	92,3
Тоцкий район	88,1	87,5	93,0	81,1	88,8	90,2
г. Медногорск	87,5	87,5	91,7	83,2	86,6	88,3
Александровский район	86,8	90,6	92,0	81,7	82,9	87,0
Грачевский район	86,7	76,8	93,3	83,4	89,3	90,7
Матвеевский район	86,4	79,5	93,3	79,4	89,2	90,6
Асекеевский район	85,8	74,1	93,5	80,7	89,6	90,9
Домбаровский район	85,7	88,0	90,5	78,7	84,8	86,7
Переволоцкий район	85,3	81,0	91,3	80,2	86,1	87,9
г. Гай	85,2	76,1	92,6	81,9	88,1	87,6
г. Сорочинск	84,1	75,5	93,4	75,2	89,4	87,1
Общее среднее	89,7	88,3	94,0	85,1	90,0	90,9



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 85,2 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в опросе получателей услуг (100 баллов), значительно ниже оказались объективные оценки - показатель наличия информации на официальном сайте и информационных стендов (78,4 балла) и показатель наличия дистанционных способов взаимодействия (72,6).



Наиболее высокую оценку получили организации:

- МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»
- МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области
- МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
- МБУ "Беляевский районный дом культуры"
- ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района
- МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"
- МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области
- МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район
- МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск
- МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»
- МБУ "Беляевская централизованная клубная система"
- МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"
- МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

Таблица 4. Открытость и доступность информации об организации культуры

№ п/п	наименование	КРИТ. 1	ПОК 1.1	ПОК 1.2	ПОК 1.3
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	100,00	100,0	100,0	100,0
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	99,25	97,5	100,0	100,0
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	98,50	95,0	100,0	100,0
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	98,50	95,0	100,0	100,0
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	98,50	95,0	100,0	100,0
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	98,50	95,0	100,0	100,0
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	98,50	95,0	100,0	100,0
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район	98,50	95,0	100,0	100,0
15	МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск	97,75	92,5	100,0	100,0
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	97,00	90,0	100,0	100,0
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	97,00	90,0	100,0	100,0
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	96,25	87,5	100,0	100,0

40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	96,25	87,5	100,0	100,0
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	95,50	95,0	90,0	100,0
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	88,75	72,5	90,0	100,0
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	87,25	67,5	90,0	100,0
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	86,50	95,0	60,0	100,0
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	82,00	80,0	60,0	100,0
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	82,00	80,0	60,0	100,0
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	82,00	80,0	60,0	100,0
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	81,25	77,5	60,0	100,0
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	81,25	77,5	60,0	100,0
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	81,25	77,5	60,0	100,0
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	80,50	75,0	60,0	100,0
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	79,00	70,0	60,0	100,0
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	79,00	70,0	60,0	100,0
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	78,25	67,5	60,0	100,0
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	77,50	65,0	60,0	100,0
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	77,50	65,0	60,0	100,0
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	77,50	65,0	60,0	100,0
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	77,50	65,0	60,0	100,0
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	76,75	62,5	60,0	100,0
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	76,75	62,5	60,0	100,0
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	76,75	62,5	60,0	100,0
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	76,75	62,5	60,0	100,0
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	69,25	67,5	30,0	100,0
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	67,00	60,0	30,0	100,0
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	67,00	60,0	30,0	100,0
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	64,97	60,0	30,0	94,9
ВСЕГО		85,24	78,4	72,56	99,87



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 92,6 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг (100 баллов). Значительно ниже, хотя и на высоком уровне, оценка удовлетворённости комфортностью (85,4). Показатель 2.2. для организаций культуры вычисляется как среднее арифметическое из 2.1 и 2.3.



Наиболее высокую оценку получили организации:

- МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области
- МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район
- МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"
- МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»
- МБУ "Беляевская централизованная клубная система"
- МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
- МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"
- БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"
- МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"»

Таблица 5 Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	наименование	КРИТ. 2	ПОК 2.1	ПОК 2.2	ПОК 2.3
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	96,00	100,0	96,0	92,0
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район	96,00	100,0	96,0	92,0
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	95,38	100,0	95,4	90,8
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	95,00	100,0	95,0	90,0
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	95,00	100,0	95,0	90,0
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	95,00	100,0	95,0	90,0
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	95,00	100,0	95,0	90,0
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	95,00	100,0	95,0	90,0
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	95,00	100,0	95,0	90,0
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	95,00	100,0	95,0	90,0
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	95,00	100,0	95,0	90,0
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	94,83	100,0	94,8	89,7
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	94,79	100,0	94,8	89,6
15	МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск	94,26	100,0	94,3	88,5
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	94,00	100,0	94,0	88,0
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	94,00	100,0	94,0	88,0
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое	94,00	100,0	94,0	88,0

	объединение"				
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	94,00	100,0	94,0	88,0
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	93,00	100,0	93,0	86,0
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	93,00	100,0	93,0	86,0
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	93,00	100,0	93,0	86,0
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	93,00	100,0	93,0	86,0
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	92,00	100,0	92,0	84,0
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	92,00	100,0	92,0	84,0
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	91,00	100,0	91,0	82,0
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	91,00	100,0	91,0	82,0
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	90,83	100,0	90,8	81,7
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	90,38	100,0	90,4	80,8
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	90,00	100,0	90,0	80,0
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	90,00	100,0	90,0	80,0
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	90,00	100,0	90,0	80,0
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	90,00	100,0	90,0	80,0
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	90,00	100,0	90,0	80,0
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	89,86	100,0	89,9	79,7
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	89,00	100,0	89,0	78,0
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	89,00	100,0	89,0	78,0
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	89,00	100,0	89,0	78,0
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	88,33	100,0	88,3	76,7
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	88,00	100,0	88,0	76,0
	ВСЕГО	92,56	100	92,56	85,12



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 для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 7.

Средняя оценка по критерию доступности услуг для инвалидов составила 81,6 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (100 баллов). Значительно ниже, но также на отличном уровне оказалась оценка удовлетворённости доступностью (80). Ниже всего оценка оборудования территории и помещения (57,6, что соответствует оценке «удовлетворительно»)



Наиболее высокую оценку получили организации:

- МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"
- МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система "ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»

Таблица 6 Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	наименование	КРИТ. 1	ПОК 1.1	ПОК 1.2	ПОК 1.3
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	92,50	80,0	100,0	95,0
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	91,90	80,0	100,0	93,0
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	89,50	80,0	100,0	85,0
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	88,90	80,0	100,0	83,0
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	88,60	80,0	100,0	82,0
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	88,57	80,0	100,0	81,9
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	88,00	80,0	100,0	80,0
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	87,70	80,0	100,0	79,0
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	87,40	80,0	100,0	78,0
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	87,10	80,0	100,0	77,0
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	85,00	60,0	100,0	90,0
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	85,00	60,0	100,0	90,0
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	85,00	80,0	100,0	70,0
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район	84,70	60,0	100,0	89,0
15	МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск	84,66	80,0	100,0	68,9
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	83,80	60,0	100,0	86,0
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	83,20	60,0	100,0	84,0
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	83,20	60,0	100,0	84,0
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	83,20	60,0	100,0	84,0
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	82,90	60,0	100,0	83,0
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	82,30	60,0	100,0	81,0
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	82,00	60,0	100,0	80,0
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	79,92	60,0	100,0	73,1
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	79,00	40,0	100,0	90,0

23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	78,10	60,0	100,0	67,0
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	77,20	40,0	100,0	84,0
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	77,20	40,0	100,0	84,0
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	77,09	40,0	100,0	83,6
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	76,90	40,0	100,0	83,0
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	76,75	60,0	100,0	62,5
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	76,50	40,0	100,0	81,7
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	76,00	40,0	100,0	80,0
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	76,00	40,0	100,0	80,0
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	75,40	40,0	100,0	78,0
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	75,40	40,0	100,0	78,0
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	74,64	40,0	100,0	75,5
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	73,06	40,0	100,0	70,2
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	70,30	20,0	100,0	81,0
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	69,44	20,0	100,0	78,1
	ВСЕГО	81,64	57,95	100	80,86



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 доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

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

Вежливость и доброжелательность сотрудников оцениваются достаточно высоко – 87,7 балла. При этом оценки сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и непосредственно оказывающих услугу, составляют 84,4, и 84,8 балла. Выше всего оценивается вежливость и доброжелательность при дистанционном взаимодействии – 97,5 балла.

Наиболее высокие баллы отмечаются у организаций:

Оренбургский государственный областной театр кукол

- МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области
- МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район
- МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"
- МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»
- МБУ "Беляевская централизованная клубная система"
- МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
- МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"



- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"
- БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"
- МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"
- БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"
- МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"
- МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск
- МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"
- МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"

Таблица 7 Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	наименование	КРИТ .4	ПОК4. 1	ПОК4 .2	ПОК4 .3
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	93,60	92,0	92,0	100,0
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район	93,60	92,0	92,0	100,0
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	92,62	90,8	90,8	100,0
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	92,00	90,0	90,0	100,0
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	92,00	90,0	90,0	100,0
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	92,00	90,0	90,0	100,0
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	92,00	90,0	90,0	100,0
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	92,00	90,0	90,0	100,0
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	92,00	90,0	90,0	100,0
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	92,00	90,0	90,0	100,0
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	92,00	90,0	90,0	100,0
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	91,72	89,7	89,7	100,0
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	91,67	89,6	89,6	100,0
15	МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск	90,82	88,5	88,5	100,0
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	90,40	88,0	88,0	100,0
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	90,40	88,0	88,0	100,0
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная	90,40	88,0	88,0	100,0

	библиотечная система Тюльганского района"				
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	88,80	86,0	86,0	100,0
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	88,80	86,0	86,0	100,0
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	88,80	86,0	86,0	100,0
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	87,20	84,0	84,0	100,0
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	87,20	84,0	84,0	100,0
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	85,60	82,0	82,0	100,0
27	МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области	85,60	82,0	82,0	100,0
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	85,60	82,0	82,0	100,0
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	85,33	81,7	81,7	100,0
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	84,62	80,8	80,8	100,0
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	84,00	80,0	80,0	100,0
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	84,00	80,0	80,0	100,0
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	84,00	80,0	80,0	100,0
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	84,00	80,0	80,0	100,0
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	84,00	80,0	80,0	100,0
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	83,77	79,7	79,7	100,0
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	82,40	78,0	78,0	100,0
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	82,40	78,0	78,0	100,0
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	81,33	76,7	76,7	100,0
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	80,80	76,0	76,0	100,0
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	80,45	70,0	86,0	90,2
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	78,40	73,0	73,0	100,0
	ВСЕГО	87,65	84,42	84,83	99,75



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)

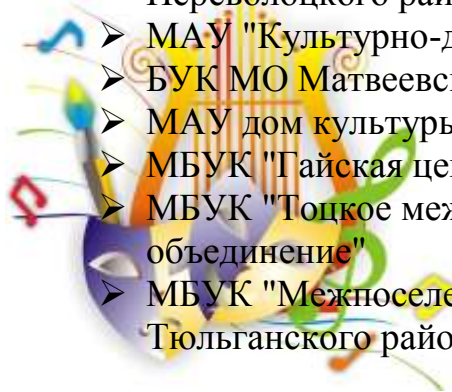
Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

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

Средняя оценка по критерию удовлетворённости условиями составила 97,2 балла. Наиболее высоко значение показателя готовности рекомендовать организацию (99 баллов). Ещё 2 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются значительно ниже и примерно равноценно - 64,6 балла, что соответствует хорошей оценке.

Наиболее высокую оценку получили организации:

- МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области
- МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район
- МБУ "Беляевская централизованная клубная система"
- МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
- МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"
- БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"
- МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"
- БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"
- МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск
- МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"
- МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"
- МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"



- МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"
- МБУ "Беляевский районный дом культуры"
- ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района

Таблица 8 Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	наименование	КРИТ .5	ПОК5. 1	ПОК5 .2	ПОК5 .3
26	МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области	94,40	100,0	92,0	92,0
49	МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район	94,40	100,0	92,0	92,0
29	МБУ "Беляевская централизованная клубная система"	93,00	100,0	90,0	90,0
30	МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей"	93,00	100,0	90,0	90,0
32	МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района"	93,00	100,0	90,0	90,0
34	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"	93,00	100,0	90,0	90,0
39	БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"	93,00	100,0	90,0	90,0
42	МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"	93,00	100,0	90,0	90,0
51	МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"	93,00	100,0	90,0	90,0
38	БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система"	92,76	100,0	89,7	89,7
15	МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск	91,97	100,0	88,5	88,5
18	МБУК "Гайская централизованная библиотечная система"	91,60	100,0	88,0	88,0
48	МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"	91,60	100,0	88,0	88,0
50	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"	91,60	100,0	88,0	88,0
28	МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	90,20	100,0	86,0	86,0
31	МБУ "Беляевский районный дом культуры"	90,20	100,0	86,0	86,0
35	ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района	90,20	100,0	86,0	86,0
23	МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»	89,60	100,0	88,0	84,0
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»	89,40	88,0	90,0	90,0
21	МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	88,85	100,0	83,3	84,4
40	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"	88,80	100,0	84,0	84,0
24	МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»	87,80	92,0	86,0	86,0
17	МБУК "Гайский историко-краеведческий музей"	87,54	90,8	86,2	86,2
27	МБУК "Централизованная библиотечная система"	87,40	100,0	82,0	82,0

	Асекеевского района Оренбургской области				
41	МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"	87,40	100,0	82,0	82,0
13	МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска"	87,17	100,0	81,7	81,7
25	МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»	86,40	92,0	84,0	84,0
33	МБУК "Народный музей Грачевского района"	86,00	100,0	80,0	80,0
37	БУК МО Матвеевский район "Народный музей"	86,00	100,0	80,0	80,0
44	БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"	86,00	100,0	80,0	80,0
45	МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области	86,00	100,0	80,0	80,0
46	МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области	86,00	100,0	80,0	80,0
14	МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска	85,80	100,0	79,7	79,7
43	МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"	84,60	100,0	78,0	78,0
47	МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей	84,60	100,0	78,0	78,0
22	МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»	84,10	100,0	75,5	78,0
16	МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области	83,67	100,0	76,7	76,7
36	ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района	83,20	100,0	76,0	76,0
20	МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"	83,17	100,0	76,0	76,0
	ВСЕГО	88,96	99,05	84,65	84,64



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»

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1. 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	

1.1.2. 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

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Мак с. 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	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

	Наименование объекта	Макс. балло в	Балл ы
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	Балл ы
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 МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

	г. Медногорск
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Медногорска"
14	Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговая система города Медногорска
15	Муниципальное автономное учреждение дом культуры "Металлург"
	г. Гай
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайский историко-краеведческий музей"
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайская централизованная библиотечная система"
	г. Сорочинск
19	МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"
	Александровский район
22	Муниципальное автономное учреждение Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»
24	Муниципальное автономное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»
25	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»
	Асекеевский район
26	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области
27	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области
	Беляевский район
28	Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"
29	Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская централизованная клубная система"
30	Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный историко-краеведческий музей"
31	Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный дом культуры"
	Грачевский район
32	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система Грачевского района"

33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Народный музей Грачевского района"
34	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"
	Домбаровский район
35	Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Домбаровского района
36	Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района
	Матвеевский район
37	Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Народный музей"
38	Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная клубная система"
39	Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"
	Новосергиевский район
40	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"
41	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная клубная система Новосергиевского района Оренбургской области"
	Переволоцкий район
42	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"
43	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"
44	Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"
	Сакмарский район
45	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области
	Тоцкий район
47	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Тоцкий историко-краеведческий музей
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"
49	Муниципальное автономное учреждение культуры "Районный дом культуры "Юбилейный"
	Тюльганский район
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"
51	Муниципальное автономное учреждение "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"

