

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ЦЕНТР ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ
«ИНДИГО»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО ЦОРОИ ИНДИГО
Д.В. Зыков
2020 г.

A blue circular stamp of LLC 'Indigo' is positioned over the signature. The stamp contains the text: 'Общество с ограниченной ответственностью "ИНДИГО"', 'ИНН 3460076519', 'ОГРН 1193443008758', and 'ЦЕНТР ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ'. The stamp is partially obscured by a handwritten signature in blue ink.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ УО-42-01
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр</i>
Введение	3
Термины и определения	4
Раздел 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ	5
1.1. Задание на оценку	5
1.2. Сведения о заказчике оценки и об оценщике	7
1.3. Нормативное регулирование оценочной деятельности	8
1.4. Цель, задачи, объект, предмет, сроки и этапы независимой оценки качества условий культурно-досуговой деятельности	9
Раздел 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	11
2.1. Инструментарий опроса потребителей культурно-досуговых услуг организаций, осуществляющих культурно-досуговую деятельность, и выборка исследования	16
2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	17
Раздел 3. ЗНАЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ИССЛЕДУЕМЫХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ	30
3.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	30
3.2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность»	48
3.3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	51
3.4. Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации культуры»	55
3.5. Критерий «Общее удовлетворение качеством деятельности организации культуры»	58
Раздел 4. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ С УКАЗАНИЕМ ЛУЧШИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА	61
Раздел 5. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОКУД	62
Раздел 6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ	63
ПРИЛОЖЕНИЯ	64
1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления культурно-досуговой деятельности в 2020	64
2. Анкета-опросник потребителей культурно-досуговых услуг Пермского края - 2020	65
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления культурно-досуговой деятельности организациями, осуществляющими культурно-досуговую деятельность	66
4. Акты о проведении независимой оценки качества условий оказания культурно-досуговых услуг в организациях культуры.	68
5. Уставные документы оценщика	74

ВВЕДЕНИЕ

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанной сферы, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Пермского края, а также поддержания обратной связи с получателями для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций культуры, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Пермского края в 2020 году.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	Социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	Система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий</i>	оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций на основе общедоступной информации и улучшение информированности получателей услуг о качестве работы организаций

Раздел 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Задание на оценку.

Далее приводится Задание на оценку в соответствии с Приложением № 1 к государственному контракту № 42 на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными культурно-досуговыми учреждениями Пермского края от 01.12.2020.

Задание на оценку

Заказчик: Министерство культуры Пермского края.

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью Центр оценки и развития образовательных инициатив «Индиго».

Услуги независимой оценки оказываются в отношении следующих типов культурно-досуговых организаций Пермского края.

Тип организации	Количество образовательных организаций
Музеи и выставочные центры	3
Всего:	3

Услуги оказываются по каждой организации культуры, указанной в Приложении № 2 к государственному контракту, в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 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», Приказом Минтруда России 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры являются:

а) официальные сайты организаций 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» (bus.gov.ru);

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

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий 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 сайте организации культуры).

1. Исполнитель осуществляет сбор и обобщение информации по общим критериям, установленными Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599. Для образовательных организаций культуры сбор и обобщение информации осуществляется по критериям, установленным в части 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и показателям, установленным приказом Минобрнауки от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Независимая оценка качества условий осуществления культурно-досуговой и образовательной деятельности организациями культуры проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих культурно-досуговую и образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется культурно-досуговая/образовательная деятельность; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения культурно-досуговой/образовательной деятельности организаций.

2. Исполнитель предоставляет отчет об оказанных услугах по каждой организации культуры, указанной в Приложении № 2 к техническому заданию, на бумажном носителе, или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Отчет об оказанных услугах (результат услуг) должен содержать:

4.1. перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

4.2. результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещении указанных организаций;

4.3. результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

4.4. значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344н;

4.5. основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

4.6. выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

4.7. презентацию в формате MS PowerPoint по итогам выполненных работ о качестве условий оказания услуг организациями культуры, которая должна содержать результаты независимой оценки качества услуг.

6. Место предоставления отчёта об оказанных услугах: 614015, Пермский край, город Пермь, ул. Куйбышева, дом 14

7. Срок предоставления отчета: 20 декабря 2020 г.

Перечень организаций культуры

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Фактический адрес	Адрес официального сайта
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	618340 Пермский край, г. Александровск, р.п. Яйва, ул. Заводская, 37а	http://biblio-yaiva.perm.muzkult.ru/news/61108947

2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	618100, Пермский край, г. Оханск, ул. Красная, д. 8	http://cdt-ohansk.ucoz.com/index/0-2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	619320, Пермский край, Кочёвский район, село Кочёво, улица 50 лет Октября, д. 11	http://kochlib.permculture.ru/структура-библиотеки.aspx?skin=printerfriendly

1.2. Сведения о заказчике оценки и об оценщике

Сведения о Заказчике – юридическом лице

Показатель	Характеристика
Организационно-правовая форма	Орган муниципального самоуправления
Полное наименование	Министерство культуры Пермского края
Сокращенное наименование	-
ОГРН	1025900538993

Сведения об оценщике – юридическом лице

Показатель	Характеристика
Организационно-правовая форма	Общество с ограниченной ответственностью
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью Центр оценки и развития образовательных инициатив «Индиго»
Сокращенное наименование	ООО ЦОРОИ «Индиго»
ОГРН	1193443008758
Место нахождения	400120, г. Волгоград, ул. Гомельская, 7-7

1.3. Нормативное регулирование оценочной деятельности.

- Федеральный закон от 21 июля 2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 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 Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

1.4. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества культурно-досуговой деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности потребителей культурно-досуговых услуг качеством условий деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих культурно-досуговую деятельность и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

3. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении культурно-досуговой организации, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

4. Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг.

5. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации.

6. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

7. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими.

8. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

9. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-досуговой услуги при обращении в организацию культуры.

11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

12. Оценка готовности участников рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

13. Оценка удовлетворенности получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

14. Оценка удовлетворенности условиями оказания культурно-досуговых/образовательных услуг в организации культуры.

15. Расчет интегральных показателей качества культурно-досуговой/образовательной деятельности и расчет рейтинга организаций культуры Пермского края.

16. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий деятельности организаций культуры Пермского края.

Объект исследования – организации культуры Пермского края, осуществляющие культурно-досуговую/образовательную деятельность в 2020 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий деятельности организаций культуры Пермского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур: 20 декабря 2020 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности организаций культуры, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки учреждений культуры;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

- разработаны алгоритмы проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры. Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов респондентов.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями, где так же представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности учреждений культуры по методике, рекомендованной Минтруда России.

А именно,

1. проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления культурно-досуговых/образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;
2. рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений культуры;
3. по значениям интегрального показателя осуществлено рейтинговое учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности организаций культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

Раздел 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий предоставляемых услуг проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг в организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

Источниками и методами сбора информации о НОКУ в соответствии установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей культурно-досуговых услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование/интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы).

Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Индикатор 1.1.1. представлен 10 позициями оценивания.

- Если на стенде организации культуры присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

- Для вычисления значения по индикатору 1.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц размещённой на стенде организации культуры информации, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.1.1. (максимально возможная сумма – 10);

2) рассчитать долю размещённой на стенде организации культуры информации, для этого количество единиц информации, размещённых на стенде организации культуры, делится на 10 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. 1% = 1 баллу.

Индикатор 1.1.2. представлен 13* (максимальное количество информации для культурно-досуговой организации культуры) позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры

присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

- Для вычисления значения по индикатору 1.1.2. необходимо:

1) вычислить количество единиц информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.1.2. (максимально возможная сумма – 13^{*});

2) рассчитать долю информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, для этого количество единиц, размещённых на официальном сайте образовательной организации информации, делится на 13^{*} (максимальное количество информации для культурно-досуговой организации/образовательной организации культуры) и умножается на 100%. 1% = 1 баллу.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями культурно-досуговых услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация дистанционных способах взаимодействия с получателями культурно-досуговых услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями культурно-досуговых услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями культурно-досуговых услуг присваивается по 30 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл). Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

- количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью, размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

- полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления культурно-досуговых услуг» представлен 2 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 20 баллов, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги»

В сфере культуры и образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг.

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Для вычисления значения по индикатору 2.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значения произведений суммируются;

4) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь.

3.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

- 1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 5);
- 2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов. Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

4.1. Доля участников культурно-досуговых/образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (значимость показателя 40%).

4.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (значимость показателя 40%).

4.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

5.1. Доля участников культурно-досуговых отношений, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

5.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры (значимость показателя 30%).

5.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников культурно-досуговых отношений рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания культурно-досуговых услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания культурно-досуговых услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества в организации культуры рассчитывается как среднее арифметическое значений критериев:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

2.1. Инструментарий опроса потребителей культурно-досуговых услуг организаций культуры и выборка исследования

Опрос получателей услуг из числа потребителей организаций культуры Пермского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 № 344н «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Выборка.

Генеральная совокупность потребителей культурно-досуговых услуг в организациях культуры Пермского края, отобранных для независимой оценки качества условий деятельности, составила 2192 респондента.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <https://www.coroi-indigo.com>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления условий деятельности организаций культуры.

К выполнению работ привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления условий деятельности организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления культурно-досуговой деятельности организаций культуры.

Согласно п.4 Приказа Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» - рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов должен составлять 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во получателей услуг	Кол-во респондентов
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	2388	776
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	11600	601
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	5452	815
ИТОГО		19440	2192

2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации), которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности организаций культуры Пермского края, размещённой на информационных стендах в помещении организаций культуры и на официальных сайтах организаций культуры, а также содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры России. (табл.2.1)

Таблица 2.2.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (для организаций, осуществляющих культурно-досуговую деятельность)

№ п/п	Перечень информации	На информационных стендах в помещении и организациях	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры			
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2.	Место нахождения организации культуры, сведения об учредителе	+	+
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4.	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6.	Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры			
7.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8.	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества			
13.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+ *	+
Всего		10 (8**)	13 (11**)

+ - информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается. **

- В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Таблица 2.1.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Критерии	показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/структурного подразделения/отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица 2.1.2. - Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметр показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	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.)
- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})			1-100 баллов			

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

Где,

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

I_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

I_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
	- абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)			- количество способов взаимодействия	по 30 баллов ($T_{\text{дист}}$)	
				- наличие четырех и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

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

где

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

$C_{дист}$ – 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 принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметр показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
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» ($P_{откр_{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	

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

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении

организации социальной сферы;

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1_n)

$$K^1_n = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}})$$

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметр показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов По 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1.)

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

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

2.2. В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P^{\text{к}}_{\text{ожид}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд}}}{2} \quad (2.2.)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ – обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1.)

$P_{уд}^{комф}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3.)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{комф}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.3.)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)

$$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$$

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{дост}^{орг}$)		

проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	организации социальной сферы.	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов
---	-------------------------------	--	------------

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка

- 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. - ($\Pi^{услуг}_{дост}$)	официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		
		- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов

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

где:

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

$C^{услуг}_{дост}$ – 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 ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

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

где

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

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

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)

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

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показател ей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{перв.конт}_{уд}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (4.1.)$$

где
 $У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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). ($Показ.услуг_{уд}$)	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 ($У^{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

$$Показ.услуг_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (4.2.)$$

где
 $У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3.)$$

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)

$$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$$

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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). ($P_{реком}$)	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) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.1.)$$

где
 $Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл_{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.2.)$$

где
 $Y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{уд}$)	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 ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.3.)$$

где

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

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд})$$

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена проверка

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Раздел 3. ЗНАЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ИССЛЕДУЕМЫХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ

Необходимость анализа критериев независимой оценки условий культурно-досуговой деятельности организаций культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

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

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками культурно-досуговых отношений мнения о качестве оказания услуг.

1.3. Доля участников культурно-досуговых/образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. и представлены в таблицах 3.1.1. и 3.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором

В современных условиях, когда многие потребители культурно-досуговых/образовательных услуг слабо осведомлены о специфике методической и учебно-воспитательной деятельности организаций культуры формирование каналов обратной связи с руководством организаций культуры становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как организация культуры, так и потребители культурно-досуговых услуг должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями организации культуры можно сказать, что в каждой организации культуры созданы условия для взаимодействия с руководством и работниками организации, но каналы взаимодействия различаются.

Самыми распространёнными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми организациями культуры Пермского края можно связаться по телефону. Также распространённой формой электронного обращения является электронная почта.

За каждый способ связи начисляется 30 баллов. Максимально возможный балл 100,0

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг организаций культуры:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Пермского края представлен таблицами 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5 и 3.1.6.

Таблица 3.1.1. - **Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях**

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

Учреждения культуры

	Организация	I. Общая информация об организации культуры						II. Информация о деятельности организации культуры						III. Информация о НОК	Всего	
		Полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Место нахождения организации и ее филиалов (при наличии)	сведения о контактных телефонах, адрес сайта, адреса электронной почты контакты контролирующих организаций	Учредительные документы (копия устава организации, свидетельства о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Структура и органы управления организации; ФИО и должности руководителей организации, ее структурных подразделений, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), электронной почты	Режим, график работы организации	Виды предоставляемых услуг организацией	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату; НПД, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных услуг)*	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*			Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации
Музеи и выставочные центры																
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	1	1	1	*	1	1	1	1	1	*	*	1	1	*	9
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	1	1	1	*	1	1	1	1	1	*	*	1	1	*	9
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	1	1	1	*	1	1	1	1	1	*	*	1	1	*	9

Таблица 3.1.2. - Наличие (объем) информации об организациях культуры, размещенной на их официальных сайтах

№ пп	Организация	I. Общая информация об организации культуры						II. Информация о деятельности организации культуры						III. Информация о НОК	Всего
		Полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Место нахождения организации и ее филиалов (при наличии)	Дата создания организации, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя	Учредительные документы (копия устава организации, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Структура и органы управления организацией; ФИО и должности руководителей организации, ее структурных подразделений, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), электронной почты	Режим, график работы организации	Виды предоставляемых услуг организацией	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, НПА, устанавливающих цены (тарифы) (при наличии платных услуг)*	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Копии лицензий, нормативных документов в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
Музеи и выставочные центры															
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

В табл. 3.1.3 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций культуры функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Таблица 3.1.3. - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

№ п п	Организация	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:							Всего
		телефона	электронной почты	Форма для подачи электронного обращения	раздел «Часто задаваемые вопросы»	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте и пр.)	Иные дистанционные способы взаимодействия	
Музеи и выставочные центры									
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	1	1	1	1	1	*	1	6
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	1	1	1	1	1	*	1	6
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	1	1	1	1	1	*	1	6

Таблица 3.1.4. – Расчет показателя 1.3. критерия 1
«Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ пп	Организация	Получатели услуг, удовлетворенные открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"						Значение показателя 1.3	Значение показателя 1.3 с учетом значимости
		Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (%)	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте, (%)		
Музейные и выставочные центры									
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	701	702	99,86	519	521	99,62	39,90	99,90
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	496	502	98,80	402	408	98,53	39,47	99,47
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	727	741	98,11	606	622	97,43	39,11	99,11

Таблица 3.1.5. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

* Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в табл. 4 настоящего отчета

№ П П	Показатели	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"					Итого по критерию 1
	Индикаторы параметра	1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте, ед.	1.1.2. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Кол-во функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на сайте, ед.	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (%)	1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте, (%)	Сумма показателей 1.3.1. и 1.3.2	Значение показателя 1.3 = сумма показателей/2	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	
	Нормативное значение показателя	100	100	100,0	30,0	4 и более способов	100,0	30,0				100,0	40,0	
Музеи и выставочные залы														
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100,00	100,00	100,00	30,00	6	100	30,00	99,86	99,62	199,48	99,74	39,90	99,90
2.	Муниципальное бюджетное учреждение образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100,00	100,00	100,00	30,00	6	100	30,00	98,80	98,53	197,33	98,67	39,47	99,47
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100,00	100,00	100,00	30,00	6	100	30,00	98,11	97,43	195,54	97,77	39,11	99,11

Таблица 3.1.6. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Кол-во баллов в max	Кол-во баллов по критерию	Рейтинг
Музеи и выставочные центры				
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100	99,90	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100	99,47	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100	99,11	3

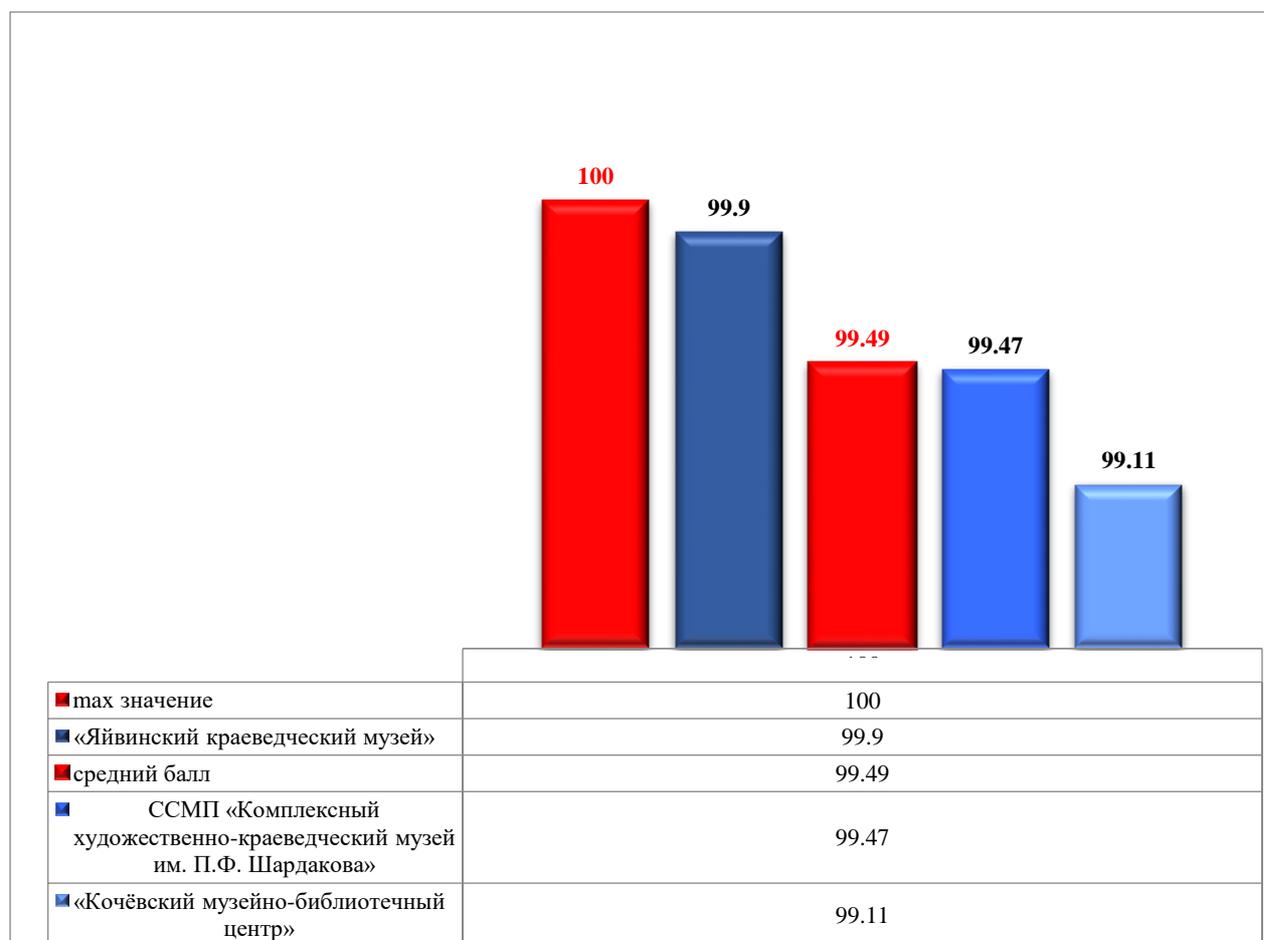
В целом организации культуры Пермского края получили высокие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Максимальную оценку по данному критерию (100 баллов) не набрало ни одно учреждение.

Средний балл 99,49.

Критерий 1.

*«Открытость и доступность информации об организации культуры»
(музей и выставочные центры)*



3.2. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления культурно-досуговых услуг».

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления культурно-досуговых услуг» представлен 2 показателями.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг.

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления культурно-досуговых услуг.

2.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания.

К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

Все оцениваемые организации культуры Пермского края набрали по данному показателю наивысший балл.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

2.2.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организации культуры. Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Пермского края представлен таблицами 3.2.1 и 3.2.2.

Таблица 3.2.1. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п п	Показатели	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг				Итого по критерию 2
	Индикаторы параметра	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	2.3. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
Музеи и выставочные залы									
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	5	100	50	762	776	98,20	49,10	99,10
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	5	100	50	590	601	98,17	49,09	99,09
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	5	100	50	779	815	95,58	47,79	97,79

Таблица 3.2.2. «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	Рейтинг
Музеи и выставочные залы				
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100	99,10	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100	99,09	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100	97,79	3

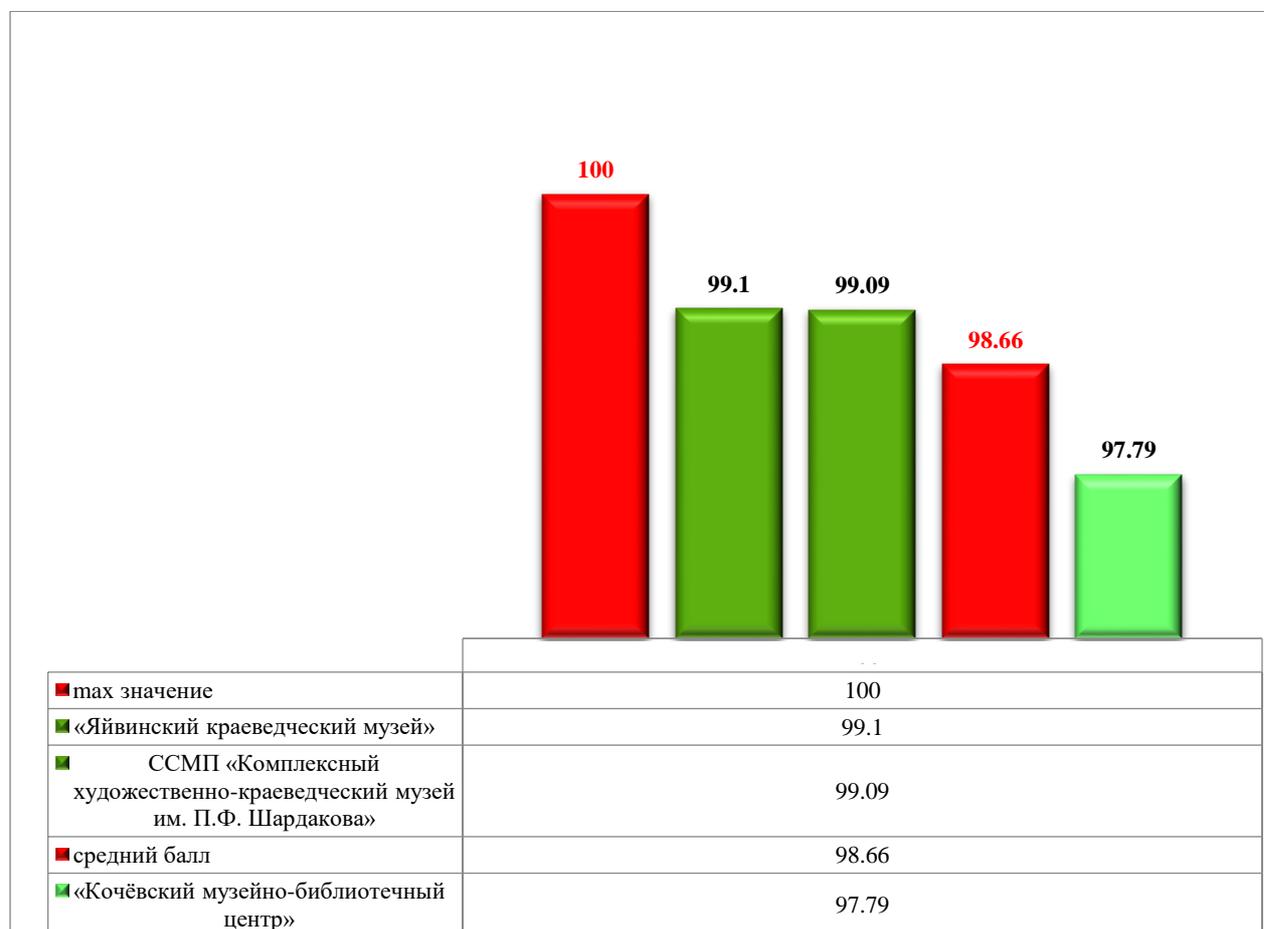
Данный критерий «Комфортность условий предоставления услуг» представлен пятью позициями оценивания: комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры. Все оцениваемые организации культуры Пермского набрали по данному показателю довольно высокие баллы.

В организациях культуры Пермского края диапазон критерия «Комфортность условий предоставления услуг» варьируется от 97,79 до 99,10 баллов. Максимальный балл (100) по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» не набрала ни одна организация культуры Пермского края.

Средний балл (98,66) преодолели два из трёх учреждений (67%).

Критерий 2.

«Комфортность условий предоставления услуг»
(профессиональные образовательные учреждения культуры)



3.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими. Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления культурно-досуговых услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими. Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Пермского края, представлен в таблицах 3.3.1 и 3.3.2.

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации культуры Пермского края, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Табл. 3.3.1 содержит расчет значения оценки в баллах по каждой из 3 организаций культуры Пермского края, а также:

- сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты;

- сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях культуры условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);

2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

4) сменные кресла-коляски;

5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций культуры наравне с другими:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 3.3.1. – Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Количество условий доступности организации культуры для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, чел.	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	Итого по критерию 3
		5 и более условий	100,0	30,0	5 и более условий	100,0	40,0			100,0	30,0	
Музеи и выставочные центры												
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	2	40	12	4	80	32	86	96	89,58	26,87	70,87
2.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	2	40	12	3	60	24	36	37	97,30	29,19	65,19
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	2	40	12	2	40	16	92	107	85,98	25,79	53,79

Таблица 3.3.2. «Доступность услуг для инвалидов»

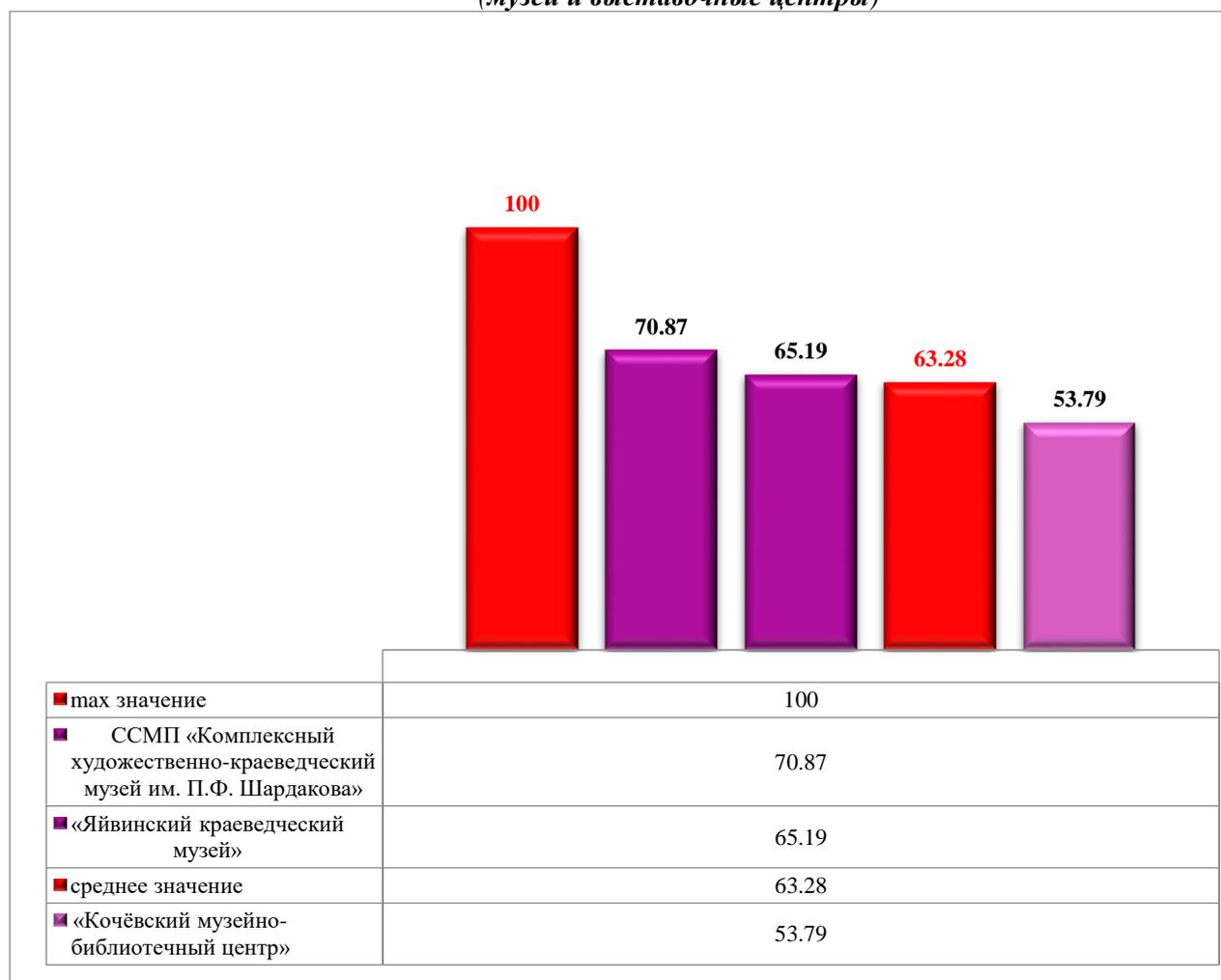
№ п/п	Наименование организации культуры	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	Рейтинг
Музеи и выставочные центры				
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100	70,87	1
2.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100	65,19	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100	53,79	3

Из таблиц видно, что реализация мероприятий, направленных на формирование доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, учреждениями культуры Пермского края осуществляется в соответствии с государственными программами. Большинство учреждений культуры края доступны для особой категории граждан, обеспечена возможность ознакомления с учетом особенностей каждой категории инвалидов с музейными коллекциями и собраниями.

Максимальный балл (100) по критерию «Доступность услуг для инвалидов» среди организаций культуры Пермского края не набрал никто.

Средний балл среди музеев весьма высок (63,28) – его преодолели 2 учреждения или 67%.

**Критерий 3. Диаграмма «Доступность услуг для инвалидов»
(музеи и выставочные центры)**



3.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

4.1. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

4.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-досуговой услуги при обращении в организацию культуры.

4.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-досуговой услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Пермского края представлен в таблицах 3.4.1 и 3.4.2.

Таблица 3.4.1. настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 3 организаций культуры Пермского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях культуры Пермского края:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию;
- при дистанционных способах взаимодействия.

Таблица 3.4.2. содержит сведения о рейтинге организаций культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций».

Таблица 3.4.1. - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (клубные учреждения)

№ п / п	Показатели	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
	Индикаторы параметра	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
	Нормативное значение показателя			100,0	40,0			100,0	40,0			100,0	20,0	100,0
Музеи и выставочные центры														
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	774	776	99,74	39,90	774	776	99,74	39,90	538	539	99,81	19,96	99,75
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	598	601	99,50	39,80	600	601	99,83	39,93	438	441	99,32	19,86	99,60
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	811	815	99,51	39,80	810	815	99,39	39,76	664	668	99,40	19,88	99,44

Таблица 3.4.2. «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	Рейтинг
Музеи и выставочные центры				
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100	99,75	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100	99,60	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100	99,44	3

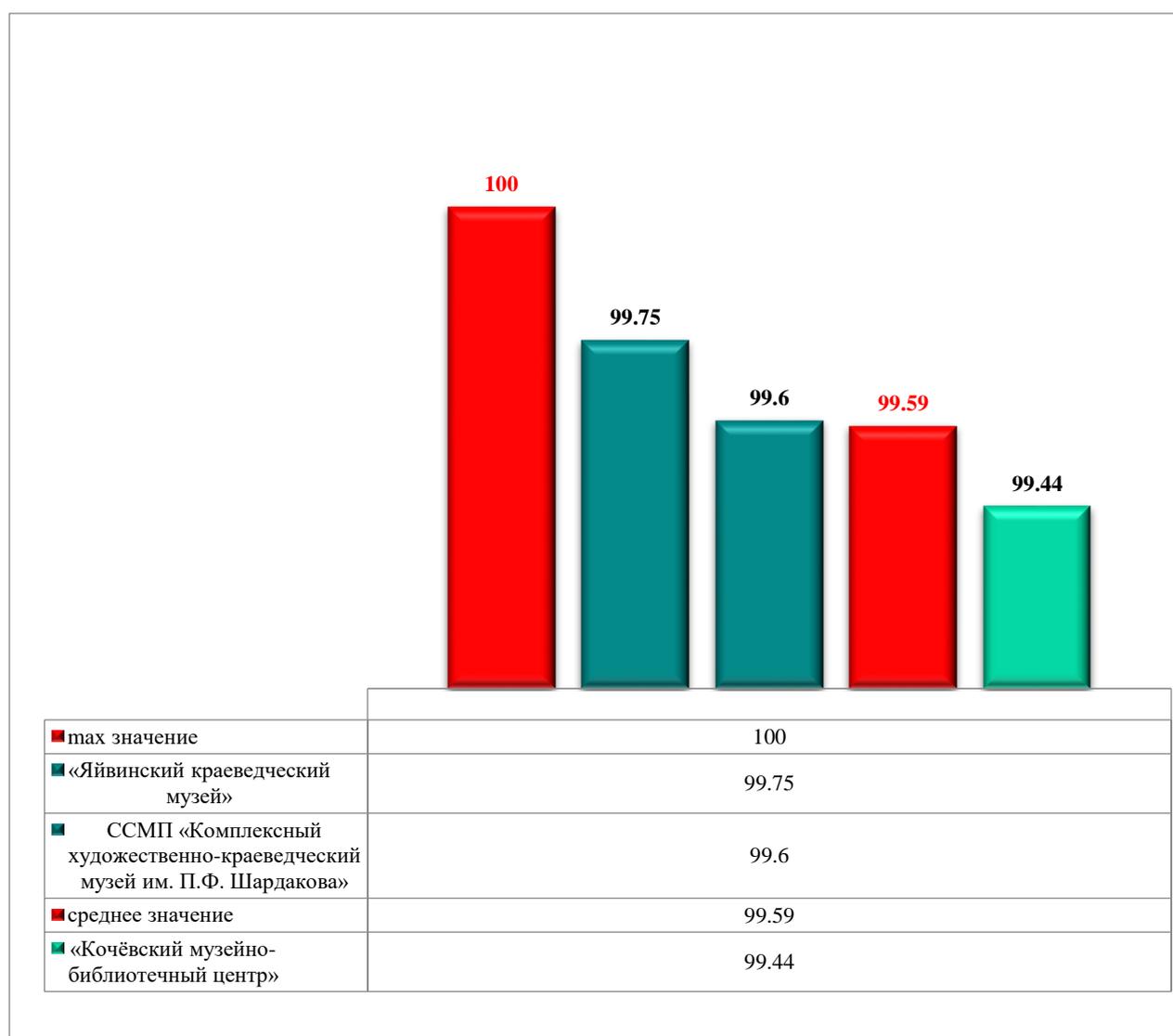
По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» максимальные 100 баллов не набрал никто.

Общий средний балл весьма высок – 99,59, что говорит об очень хорошем результате взаимодействия сотрудников организаций культуры с получателями культурно-досуговых услуг.

Самый низкий балл не опустился менее 99,44 балла.

Диапазон по данному критерию варьируется от 99,4 до 99,75 баллов.

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»
(музеи и выставочные центры)**



3.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей культурно-досуговых услуг:

5.1. Доля участников отношений, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

5.2. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (график работы организации культуры).

5.3. Доля участников культурно-досуговых отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников культурно-досуговых отношений рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания культурно-досуговых услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Пермского края, представлен в таблицах 3.5.1, 3.5.2.

Табл. 3.5.1 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 3 организаций культуры Пермского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию культуры Пермского края другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 3.5.2. содержит сведения о рейтинге организаций культуры по критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Таблица 3.5.1 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Показатели		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры				Итого по критерию
		Индикаторы параметра		Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Значение показателя 5.2		Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Значение показателя 5.3		Значение показателя 5.3 с учетом значимости			
Нормативное значение показателя		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, чел. Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.		100,0	30,0	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры, чел. Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.		100,0	20,0	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры, чел. Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.		100,0	50,0	100,0
Музеи и выставочные центры														
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	7773	776	99,61	29,88	767	776	98,84	19,77	773	776	99,61	49,81	99,46
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	810	815	99,39	29,82	803	815	98,53	19,71	811	815	99,51	49,76	99,28
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	598	601	99,50	29,85	583	601	97,00	19,40	598	601	99,50	49,75	99,00

Таблица 3.5.2. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

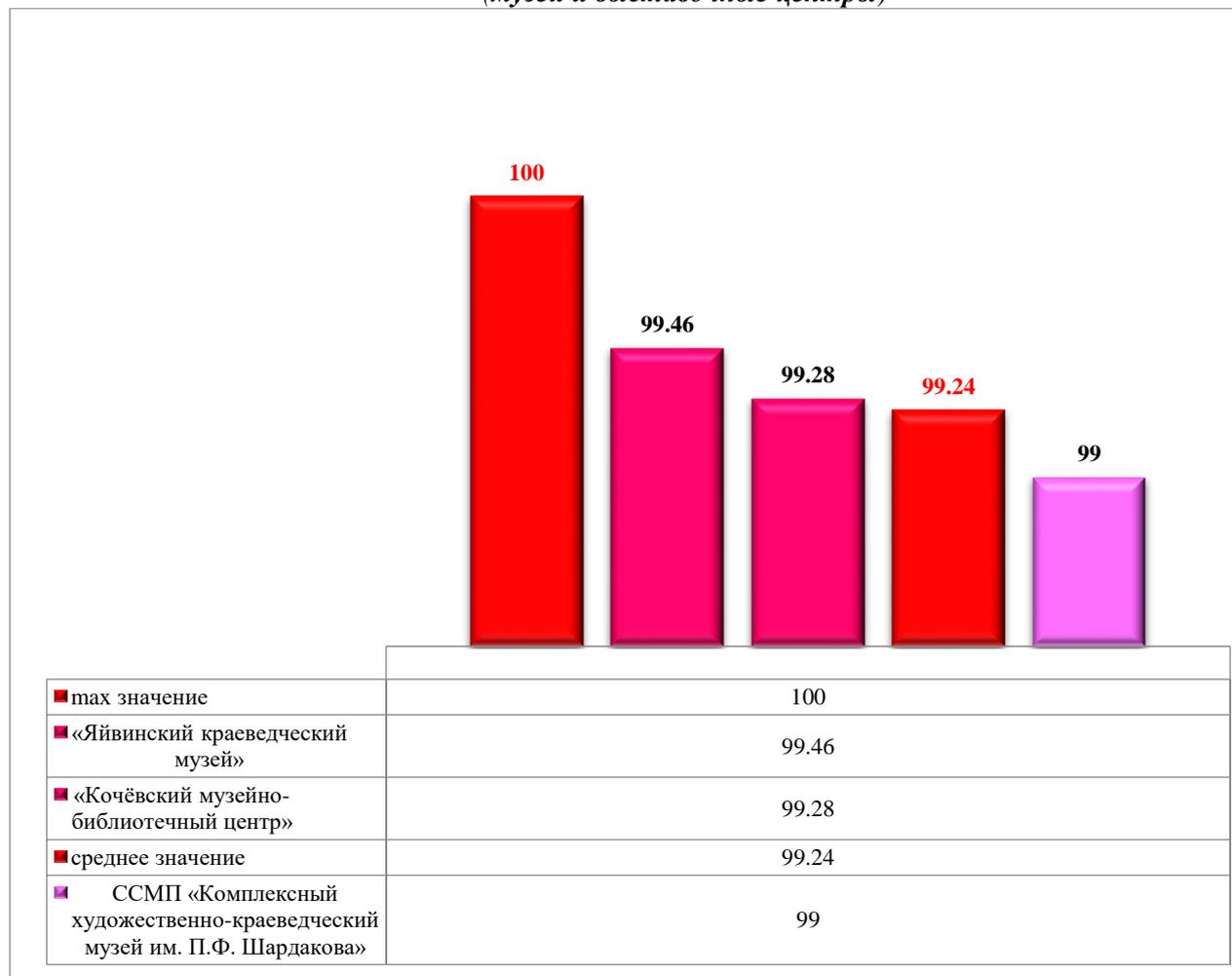
№ п/п	Наименование организации культуры	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	Рейтинг
Музеи и выставочные центры				
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	100	99,46	1
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	100	99,28	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	100	99,00	3

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл 99,46 из 100 набрал Яйвинский краеведческий музей.

Средний балл среди всех организаций культуры 99,24 преодолели 67% организаций культуры. Все это показывает достаточно высокую удовлетворенность условиями оказания предоставляемых услуг и организациями культуры в целом.

С помощью искусства привлечено внимание общества к проблемам, с которыми сталкиваются люди в повседневной жизни и высокие баллы по данному критерию показывают, что именно учреждения культуры помогают эти проблемы успешно решать.

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
(музеи и выставочные центры)



Раздел 4. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ С УКАЗАНИЕМ ЛУЧШИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Пермского края, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям, занявшим лидирующие и аутсайдерские позиции в общем рейтинге, представлены в диаграмме.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 3 организациями культуры Пермского края, представлены в табл. 4.1

Таблица 4.1. Общий рейтинг

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ОБЪЕКТА НОКУД	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
Музеи и выставочные центры								
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»	99,47	99,09	70,87	99,60	99,00	93,60	1
2.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»	99,90	99,10	65,19	99,75	99,46	92,68	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»	99,11	97,79	53,79	99,44	99,28	89,88	3

Средний балл среди организаций культуры – 92,05. Его сумели преодолеть 2 заведения или 67 %. Наибольший балл (93,60) итогового показателя независимой оценки качества предоставляемых услуг организаций культуры у муниципального бюджетного учреждения «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова».

Наименьший балл (89,88) у муниципального бюджетного учреждения «Кочёвский музейно-библиотечный центр».

Диаграмма «Общий рейтинг организаций культуры»
(Музеи и выставочные центры)



Раздел 5. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОКУД

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации, касаются прежде всего наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций).

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблем также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музеи, выставочные центры, галереи и любые другие объекты культурного значения должны быть доступны всем людям, вне зависимости от их физических возможностей. Данная категория учреждений предусматривается программой Доступная Среда и обязывает руководство таких объектов адаптировать инфраструктуру здания и территории. Эти меры необходимы для доступа людей, имеющих ограничения возможностей по зрению, слуху, для людей, испытывающих трудности в передвижении или прикованных к инвалидному креслу.

Таким образом, проведенная независимая оценка качества условий деятельности организаций культуры Пермского края показала, что среди основных проблем деятельности культурно-досуговых организаций можно отметить следующие:

1. Недостаточность условий для организации предоставления культурно-досуговых услуг лицам с ОВЗ и инвалидам.
2. Дефицит разъяснительной работы с получателями культурно-досуговых услуг о функционировании официального сайта организации культуры и порядке пользования данным инструментом.

Раздел 6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ ПЕРМСКОГО КРАЯ

Рекомендации для культурно-досуговых организаций.

1. Расширять информирование населения Пермского края о деятельности культурно-досуговых учреждений на территории Пермского края, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах, сайтах учредителя и в средствах массовой информации;
2. Обеспечивать получателям культурно-досуговых услуг возможность выражения своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Пермского края;
3. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации
4. Проводить системную работу по созданию условий для организации предоставления культурно-досуговых услуг людям с ОВЗ и инвалидам;
5. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа получателей культурно-досуговых услуг качеством деятельности организации культуры;
6. Обратит особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.п.

Более детальные рекомендации по каждой организации культуры представлены в актах (См. Приложение 4 к отчету).

Предложения по итоговой оценке качества культурно-досуговой деятельности организаций культуры Пермского края.

Основными направления улучшения показателей являются:

- повышение комфортности условий предоставления культурно-досуговых услуг людям с ОВЗ и инвалидам;
- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей культурно-досуговых услуг привычки получения информации на сайте и стендах организации культуры.

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта организации, способствовать воспитанию информационной культуры получателей культурно-досуговых услуг.

**Перечень организаций культуры,
в отношении, которых проводится независимая оценка качества условий осуществления
культурно-досуговой деятельности в 2020 году**

№ п/п	Наименование организации культуры
1.	Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»

Анкета-опросник получателей культурно-досуговых услуг
Пермский край – 2020

« _____ »

полное наименование организации, оказывающей услуги в сфере культуры

Мы высоко ценим Ваше мнение. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов

Ваш пол мужской женский
Ваш возраст _____ полных лет

1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/> Переход к вопросу 3
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/> Переход к вопросу 5
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
5	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); и прочие условия)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
6	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/> Переход к вопросу 8
7	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
8	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной и прочие работники)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
9	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (сотрудники организации, библиотекарь и т.п.)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
10	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочее)	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/> Переход к вопросу 12
11	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
12	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
13	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри образовательной организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
14	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да <input type="checkbox"/>	Нет <input type="checkbox"/>
15	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации		

Огромное Вам спасибо за участие в анкетировании!

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления культурно-досуговой деятельности организациями культуры**

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность (далее - организации)

№ п/п	Показатели
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
3	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)

2. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность

№ п/п	Показатели
1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность: <ul style="list-style-type: none"> наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)

3. Показатели, характеризующие **доступность культурно-досуговой** деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

	<ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления культурно-досуговых услуг в дистанционном режиме или на дому
3	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных доступностью культурно-досуговых услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя культурно-досуговой услуги при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, секретариата и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных)
2	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя культурно-досуговой услуги при непосредственном обращении в организацию (библиотекари и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)
3	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя культурно-досуговой услуги при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления культурно-досуговой деятельности организаций

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей культурно-досуговых услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)
2	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)
3	Доля получателей культурно-досуговых услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-досуговых услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей культурно-досуговых услуг)

АКТ № 1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение «Библиотечно-музейный центр» СП «Яйвинский краеведческий музей»

Регион: Пермский край

Адрес: 618340, Пермский край, г. Александровск, р.п. Яйва, ул. Заводская, 37а

Ф.И.О. руководителя: Казанцева Людмила Владимировна

Контактный телефон: 8 (34 274) 2-22-77

Организация-оператор: ООО ЦОРОИ ИНДИГО

Предложения
по улучшению качества условий осуществления деятельности
организации культуры

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Исполнение организацией культуры законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности учреждения культуры в сети Интернет, можно считать удовлетворительным.

Данная организация культуры в полной мере выполняет требования ст. 36.2 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 3612-1 от 09.10.1992 года.

Наполнение официального сайта соответствует Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Рекомендовано:

- продолжать работу по наполнению официального сайта организации культуры в соответствии с действующим законодательством;
- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг и, соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг».

Рекомендовано продолжать работу по обеспечению комфортности предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством. В данной организации культуры требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» выполнены в полном объеме, однако, рекомендуется осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность, и соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения» рекомендовано:

1. Оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации культуры, и помещение, с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - обеспечить наличие выделенных стоянок для авто инвалидов;
 - обеспечить наличие специальных кресел-колясок;
 - обеспечить наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических комнат.
2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими, в частности:
 - дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- обеспечить прохождение сотрудниками необходимого обучения по сопровождению инвалидов в организации культуры.

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг доступностью здания и возможностью получать услуги наравне с другими из числа лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ.

По результатам оценки критериев «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг:

- доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры
- условиями оказания культурно-досуговых услуг.

АКТ № 2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Центр образовательной и музейной деятельности» ССМП «Комплексный художественно-краеведческий музей им. П.Ф. Шардакова»

Регион: Пермский край

Адрес: 618100, Пермский край, г. Оханск, ул. Красная, д. 8

Ф.И.О. руководителя: Трила Татьяна Геннадьевна

Контактный телефон: 8 (34 229) 1-94-07

Организация-оператор: ООО ЦОРОИ ИНДИГО

Предложения
по улучшению качества осуществления деятельности
организации культуры

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Исполнение организацией культуры законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности учреждения культуры в сети Интернет, можно считать удовлетворительным.

Данная организация культуры в полной мере выполняет требования ст. 36.2 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 3612-1 от 09.10.1992 года.

Наполнение официального сайта соответствует Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Рекомендовано:

- продолжать работу по наполнению официального сайта организации культуры в соответствии с действующим законодательством;
- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг и, соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг».

Рекомендовано продолжать работу по обеспечению комфортности предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством. В данной организации культуры требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» выполнены в полном объеме, однако, рекомендуется осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность, и соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения» рекомендовано:

1. Оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации культуры, и помещение, с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - обеспечить наличие выделенных стоянок для авто инвалидов;
 - обеспечить наличие специальных кресел-колясок;
 - обеспечить наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических комнат.
2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими, в частности:
 - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
 - дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг доступностью здания и возможностью получать услуги наравне с другими из числа лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ.

По результатам оценки критериев «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг:

- доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры
- условиями оказания культурно-досуговых услуг.

АКТ № 3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кочёвский музейно-библиотечный центр»

Регион: Пермский край

Адрес: 619320, Пермский край, Кочёвский район, село Кочёво, улица 50 лет Октября, д. 11

Ф.И.О. руководителя: Ратегова Елена Андреевна

Контактный телефон: 8 (34 293) 9-14-74

Организация-оператор: ООО ЦОРОИ ИНДИГО

Предложения
по улучшению качества условий осуществления деятельности
организации культуры

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Исполнение организацией культуры законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности учреждения культуры в сети Интернет, можно считать удовлетворительным.

Данная организация культуры в полной мере выполняет требования ст. 36.2 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 3612-1 от 09.10.1992 года.

Наполнение официального сайта соответствует Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Рекомендовано:

- продолжать работу по наполнению официального сайта организации культуры в соответствии с действующим законодательством;
- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг и, соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг».

Рекомендовано продолжать работу по обеспечению комфортности предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством. В данной организации культуры требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» выполнены в полном объеме, однако, рекомендуется осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий, в которых осуществляется культурно-досуговая деятельность, и соответственно, работать над созданием положительного имиджа организации культуры, учитывая пожелания и рекомендации.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения» рекомендовано:

1. Оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации культуры, и помещение, с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - обеспечить наличие выделенных стоянок для авто инвалидов;
 - обеспечить наличие специальных кресел-колясок;
 - обеспечить наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических комнат.
2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать культурно-досуговые услуги наравне с другими, в частности:
 - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;
 - дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- обеспечить функционирование на официальном сайте организации альтернативной версии сайта для слабовидящих;

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей культурно-досуговых услуг доступностью здания и возможностью получать услуги наравне с другими из числа лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ.

По результатам оценки критериев «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Рекомендовано осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг:

- доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры
- условиями оказания культурно-досуговых услуг.

Уставные документы оценщика

Форма № 1-1-Учет
Код по КНД 1121007

Федеральная налоговая служба
СВИДЕТЕЛЬСТВО

**О ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ РОССИЙСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
В НАЛОГОВОМ ОРГАНЕ ПО МЕСТУ ЕЕ НАХОЖДЕНИЯ**

Настоящее свидетельство подтверждает, что российская организация
**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЦЕНТР ОЦЕНКИ И
РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ "ИНДИГО"**

(Вышеуказанные российские организации в соответствии с юридическими документами)

ОГРН

1	1	9	3	4	4	3	0	0	8	7	5	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

поставлена на учет в соответствии с
Налоговым кодексом Российской Федерации 12.07.2019
(число, месяц, год)

в налоговом органе по месту нахождения Межрайонная инспекция
Федеральной налоговой службы №10 по Волгоградской области

3	4	6	0
---	---	---	---

(выделенные налоговые органы в его код)

и ей присвоен

ИНН/КПП

3	4	6	0	0	7	6	5	1	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 /

3	4	6	0	0	1	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Заместитель начальника Инспекции Федеральной
налоговой службы по Дзержинскому району г.
Волгограда



Н. В. Анучина

РЕШЕНИЕ № 1
единственного учредителя
Общества с ограниченной ответственностью Центр оценки и развития
образовательных инициатив «Индиго»

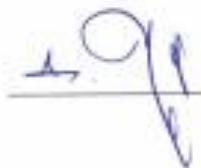
город Волгоград

09 июля 2019 г.

Я, Гражданин РФ Зыков Дмитрий Валерьевич (паспорт гражданина РФ 18 16 №290117, выдан Отделом по вопросам миграции отдела Полиции №2 Управления МВД России по г. Волгограду, дата выдачи 09 февраля 2017 г., код подразделения 340-005, зарегистрирован по адресу: 400120, Российская Федерация, город Волгоград, улица Гомельская, дом 7, квартира 7), РЕШИЛ:

1. Создать в соответствии с действующим законодательством РФ Общество с ограниченной ответственностью Центр оценки и развития образовательных инициатив «Индиго» (далее – «Общество»).
2. Утвердить Устав Общества с ограниченной ответственностью Центр оценки и развития образовательных инициатив «Индиго».
3. Утвердить уставный капитал Общества в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей с долей Зыкова Д.В. в размере 100% уставного капитала номинальной стоимостью 10 000 (Десять тысяч) рублей. Уставный капитал вносится денежными средствами. Оплатить полностью свою долю в уставном капитале Общества в течение четырёх месяцев с момента государственной регистрации Общества.
4. Определить местонахождение Общества: **400120, Российская Федерация, город Волгоград, улица Гомельская, дом 7, кв. 7.**
5. Назначить на должность Директора Общества Зыкова Дмитрия Валерьевича (паспорт гражданина РФ 18 16 №290117, выдан Отделом по вопросам миграции отдела Полиции №2 Управления МВД России по г. Волгограду, дата выдачи 09 февраля 2017 г., код подразделения 340-005, зарегистрирован по адресу: 400120, Российская Федерация, город Волгоград, улица Гомельская, дом 7, квартира 7) сроком на 5 (пять) лет.

Подпись учредителя:



Зыков Д.В.