

Согласовано:  
Директор МКУК Дом культуры  
Средняковского сельского поселения



З.И. Круглова  
2021 г.

Утверждаю:  
Директор  
ООО «Спектр»



Е.Е. Ушеников

2021 г.

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам сбора и обобщения информации для  
проведения независимой оценки качества условий  
оказания услуг учреждением культуры

Подготовлено для Муниципального казенного учреждения культуры  
Дом культуры Средняковского сельского поселения Костромского  
муниципального района Костромской области

Июль, 2021 год

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1. Общая характеристика исследования .....</b>                                                                                                 | <b>3–11</b>  |
| 1.1. Методический паспорт исследования .....                                                                                                      | 3            |
| 1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций .....                                                                                   | 5            |
| <b>2. Результаты обобщения информации о качестве условий оказания услуг .....</b>                                                                 | <b>12–26</b> |
| 2.1. Результаты анализа информации об организациях культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах .....                           | 12           |
| 2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг .....                                                | 13           |
| 2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры .....                                                   | 14           |
| 2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов .....                                                                                     | 15           |
| 2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях .....                                       | 16           |
| 2.6. Основные недостатки в работе организаций .....                                                                                               | 17           |
| <b>3. Основные выводы и рекомендации по результатам исследования .....</b>                                                                        | <b>18–18</b> |
| <b>4. Приложения .....</b>                                                                                                                        | <b>19–21</b> |
| 4.1. Список организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году ..... | 19           |
| 4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг)                                                                                | 20           |



# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

## 1.1. Методический паспорт исследования

Сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры были проведены сотрудниками ООО «Спектр» в июне 2021 года по заказу Муниципального казенного учреждения культуры Дом культуры Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области в рамках Договора № б/н от 28.04.2021 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

- 1) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- 2) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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» (в ред. от 05 декабря 2017 № 392-ФЗ);
- 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;
- 4) Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 5) Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «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»;
- 6) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- 7) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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";
- 8) Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 9) Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

**Цель исследования** – получение сведений о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями.

### **Задачи исследования:**

- 1) оценка открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах в помещениях организации;
- 2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;
- 3) анализ условий оказания услуг в учреждении культуры;
- 4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;
- 5) построение рейтингов организации;
- 6) выявление основных недостатков в работе организации.

**Объект оценки** – Муниципальное казенное учреждение культуры Дом культуры Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области.

**Предмет исследования** – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайтов учреждений культуры, организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.
2. Контрольные мероприятия для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.
3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организаций.
4. Очное анкетирование и он-лайн опрос получателей услуг для выявления удовлетворенности полнотой и доступностью информации об организациях, доступностью услуг для инвалидов, доброжелательностью, вежливостью работников организаций и условиями оказания услуг.

**Основные параметры выборки.** Объем выборочной совокупности определялся в соответствии с Методикой 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 (40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов) и составил 510 респондентов.

По итогам сбора информации проведения социологического исследования нами был составлен сводный отчет в формате Microsoft Excel, обобщающий количественные результаты



независимой оценки качества условий оказания услуг, а также текстовый отчет в формате Microsoft Word.

## 1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций

Рейтинги учреждений культуры рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 (табл. 1).

**Табл. 1.** Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

| №<br>п/п                                                                | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.1.                                                                    | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет»                                                                                                                                                                                                |
| 1.2.                                                                    | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 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" (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.1.                                                                    | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений организации;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)                        |
| 2.2.                                                                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Продолжение табл. 1**

| №<br>п/п                                                                    | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.1.                                                                        | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.                                                                        | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |
| 3.3.                                                                        | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг-инвалидов)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.1.                                                                        | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.2.                                                                        | <p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.3.                                                                        | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



Окончание табл. 1

| №<br>п/п                                                        | Показатели                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> |                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.1.                                                            | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2.                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)                                                                                                |
| 5.3.                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)                                                                             |

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** ( $P_{инф}$ ) определялось по формуле:

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

где:

$I_{стенд}$  – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$I_{норм}$  - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** ( $P_{дист}$ ) определялось по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

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

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( $\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$ ), определялось по формуле:

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

где

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.



Значение показателя оценки качества **«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** ( $П^{орг}_{дост}$ ) определялось по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** ( $П^{услуг}_{дост}$ ) определялось по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

$С^{услуг}_{дост}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** ( $П^{дост}_{уд}$ ) определялось по формуле:

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

где

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

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

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»** ( $П^{перв.конт}_{уд}$ ) определялось по формуле:

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

где:

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

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (П<sub>оказ.услуг<sub>уд</sub></sub>) определялось по формуле:

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{Уоказ.услуг}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

У<sub>оказ.услуг</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (П<sub>вежл.дист<sub>уд</sub></sub>) определялось по формуле:

$$\text{Пвежл.дист}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{Увежл.дист}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где:

У<sub>вежл.дист</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (П<sub>реком</sub>) определялось по формуле:

$$\text{Преком} = \left( \frac{\text{Уреком}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где:

У<sub>реком</sub> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.



Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $П_{орг.усл.уд}$ ) определялось по формуле:

$$П_{орг.усл.уд} = \left( \frac{У_{орг.усл.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$У_{орг.усл.уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $П_{уд}$ ) определялось по формуле:

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

где:

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

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

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

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

где:

$S_n$  — показатель оценки качества n-ой организации;

$K^m_n$  — средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times П^n_{инф} + 0,3 \times П^n_{дист} + 0,4 \times П^{n-откр}_{уд})$$

$$K^2_n = (0,5 \times П^n_{комф.усл} + 0,5 \times П^{n-комф}_{уд})$$

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

$$K^4_n = (0,4 \times П^{n-перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{n-оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{n-вещл.дист}_{уд})$$

$$K^5_n = (0,3 \times П^n_{реком} + 0,2 \times П^{n-орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П^n_{уд}),$$

$П^n_{инф} \dots П^n_{уд}$  — показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 2.1. Результаты анализа информации об организациях культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Для оценки открытости и доступности информации об организации культуры был проанализирован официальный сайты организации, подлежащей независимой оценке качества в 2021 году. Поскольку у МКУК ДК Середняковского сельского поселения отсутствует официальный сайт, анализировалась информация об организации, размещенная на официальном сайте Администрации Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области <http://www.admsered.ru/index.php/dom-kultury2>. Проверялось соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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"».

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в табл. 2.

Степень соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет **65 баллов** из 100. На информационном стенде в помещении организации представлена вся предусмотренная нормативными документами информация. На официальном сайте Администрации Середняковского сельского поселения информация об организации представлена не в полном объеме.



**Табл. 2.** Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами\*

| Вид информации об организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Информационные ресурсы |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Сайт                   | Стенд |
| Дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты                                                                                                                                                | 0                      | 1     |
| Структура и органы управления организации культуры                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0                      | 1     |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                      | 1     |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0                      | 1     |
| Копия устава организации культуры                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0                      | 1     |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)                                                                                                                                                                                                    | 0                      | 1     |
| Копия документа о порядке предоставления услуг за плату                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0                      | 1     |
| Информация, которая размещается по решению организации культуры, а также информация, размещение которой являются обязательными в соответствии с законодательством РФ (информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения; полное и сокращенное наименование организации культуры)              | 1                      | 1     |
| Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация (информация о планируемых мероприятиях; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ) | 1                      | 1     |
| Информация о проведении независимой оценки качества                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0                      | 1     |
| <b>Показатель соответствия информации, баллы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>65,0</b>            |       |

\* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует

## 2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг

Удовлетворённость получателей услуг организаций культуры качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов телефонного опроса, проведенного по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Прил. 2).

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой: 100% получателей услуг всех организаций культуры удовлетворены всеми включенными в оценку параметрами условий оказания услуг (табл. 3).

**Табл. 3. Результаты опроса получателей услуг, %**

| <b>Показатели</b>                                                      | <b>%</b> |
|------------------------------------------------------------------------|----------|
| Обращение к информации на стендах                                      | 100,0    |
| Удовлетворенность информацией на стендах                               | 100,0    |
| Обращение к официальному сайту                                         | 49,8     |
| Удовлетворённость информацией на сайте                                 | 100,0    |
| Удовлетворённость комфортностью условий                                | 100,0    |
| Наличие группы инвалидности                                            | 0,0      |
| Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                     | 100,0    |
| Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте           | 100,0    |
| Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги              | 100,0    |
| Использование дистанционных способов взаимодействия                    | 52,4     |
| Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 100,0    |
| Готовность рекомендовать организацию                                   | 100,0    |
| Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг      | 100,0    |
| Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом                     | 100,0    |

### **2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры**

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги.

Уровень обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг составил **100 баллов** – в организации обеспечены все предусмотренные нормативными документами условия комфортности (табл. 4).



**Табл. 4.** Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг\*

| Показатели комфортности условий            | Наличие в организации |
|--------------------------------------------|-----------------------|
| Наличие зоны ожидания                      | 1                     |
| Навигация внутри организации               | 1                     |
| Доступность питьевой воды                  | 1                     |
| Санитарное состояние помещений             | 1                     |
| Транспортная доступность                   | 1                     |
| Доступность записи                         | 1                     |
| <b>Итоговое значение показателя, баллы</b> | <b>100,0</b>          |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

#### 2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов

Доступность услуг организации культуры для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Итоговое значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило **80 баллов** из 100 (табл. 5).

**Табл. 5.** Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов \*

| Показатели доступности для инвалидов                                 | Наличие в организации |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами          | 1                     |
| Наличие выделенных стоянок                                           | 1                     |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1                     |
| Наличие сменных кресел-колясок                                       | 0                     |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений   | 1                     |
| <b>Итоговое значение показателя, баллы</b>                           | <b>80,0</b>           |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски.

Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими по совокупности организаций составило **50 баллов** из 100 (табл. 6).

**Табл. 6. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими \***

| <b>Показатели доступности для инвалидов</b>                                   | <b>Наличие в организации</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0                            |
| Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля                                 | 0                            |
| Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика               | 0                            |
| Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению                   | 1                            |
| Возможность сопровождения инвалидов работниками организации                   | 1                            |
| Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому                        | 1                            |
| <b>Итоговое значение показателя, баллы</b>                                    | <b>50,0</b>                  |

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

В организации отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля и возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика.

## **2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях**

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель. Значения этих показателей приведены в **табл. 7**.

Как показали полученные результаты, наиболее высокие баллы получены по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность и вежливость работников организации и удовлетворённость условиями оказания услуг.

Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов» и «Открытость и доступность информации об организации».



**Табл. 7.** Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях, баллы

| Показатели                                                                                             | Значения    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации                      | 89,5        |
| II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг                              | 100,0       |
| III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов                                       | 74,0        |
| IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | 100,0       |
| V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг                              | 100,0       |
| <b>Интегральный показатель оценки качества</b>                                                         | <b>92,7</b> |

## 2.6. Основные недостатки в работе организаций

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Муниципальным казенным учреждением культуры Дом культуры Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области, были выявлены следующие недостатки.

1. Неполное соответствие содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным требованиям: у организации отсутствует официальный сайт. Информация об организации на сайте администрации сельского поселения представлена не в полном объеме.
2. Отсутствие в учреждении сменных кресел-колясок.
3. Необеспеченность учреждений культуры условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование звуковой и зрительной информации, надписей и знаков, возможность предоставления сурдо- / тифло-сурдопереводчика.

### 3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году Муниципальным казенным учреждением культуры Дом культуры Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области можно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, является недостаточно высокой: у организации отсутствует официальный сайт.

2. В организации обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий оказания услуг.

3. Имеются недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

4. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в МКУК Середняковский СДК составил **92,7 балла** из 100 возможных.

По результатам анализа информации о качестве условий оказания услуг в организации можно сделать **следующие рекомендации**.

1. Организовать разработку и размещение в сети Интернет официального сайта организации.

2. Устранить имеющиеся недостатки в обеспечении доступности услуг для инвалидов.



## 4. ПРИЛОЖЕНИЯ

### 4.1. Учреждение культуры, в отношении которого проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году

| Наименование организации                                                                                                                           | Адрес организации                                                              | ФИО руководителя       | Телефон        | Электронная почта                                              | Сайт                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Муниципальное казенное учреждение культуры Дом культуры Середняковского сельского поселения Костромского муниципального района Костромской области | 156535, Костромская область, Костромской район, д. Средняя, ул. Кузьмина, д.13 | Круглова Зоя Иосифовна | (4942) 652-935 | <a href="mailto:kruglova-ser@mail.ru">kruglova-ser@mail.ru</a> | <a href="http://www.admsered.ru/in-dex.php/dom-kul-tury2">http://www.admsered.ru/in-dex.php/dom-kul-tury2</a> |

#### **4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг)**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да

2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 3

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да

2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да

2. Нет → 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»?**

1. Да

2. Нет

**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; доступность записи на получение услуги и прочие условия)?**

1. Да

2. Нет

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да

2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

1. Да

2. Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Да

2. Нет



**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

1. Да

2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, сервис для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?**

1. Да

2. Нет → 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 и в прочих дистанционных формах)?**

1. Да

2. Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

1. Да

2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации и прочее)?**

1. Да

2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да

2. Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

**17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**18. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите) \_\_\_\_\_**

**19. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите) \_\_\_\_\_**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**