



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**муниципальным учреждением культуры
Тюкалинского муниципального района Омской области**

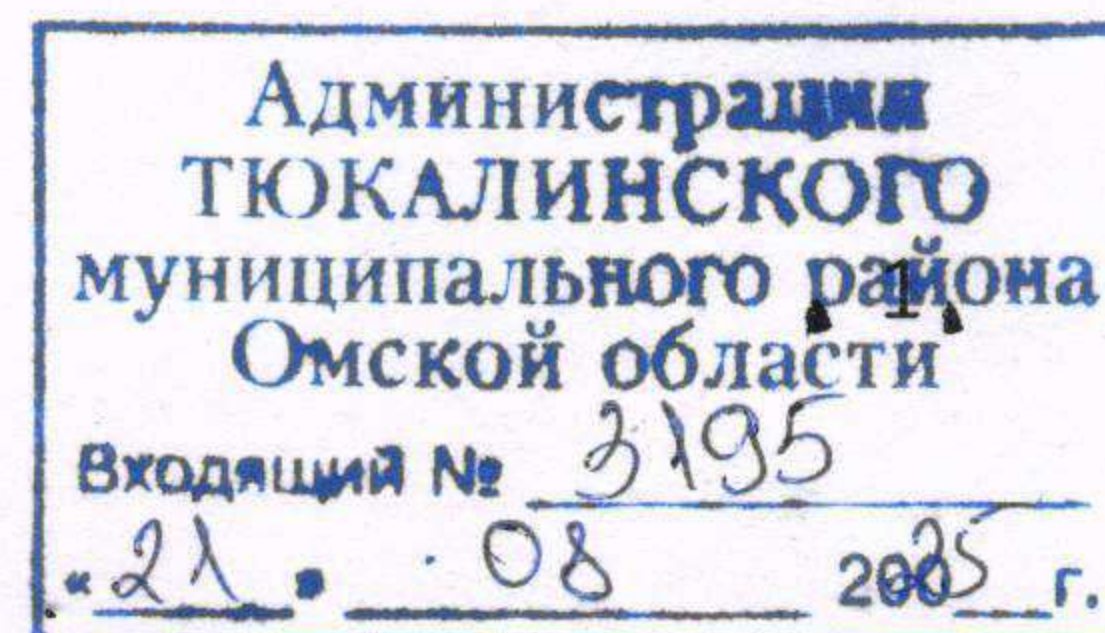
Ректор АНПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ

В.И. Гам,

июля 2025 г.



ОМСК - 2025





СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	6
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	9
3. Организация и методика проведения независимой оценки	11
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	14
3.2. Методика анализа данных и порядок расчет	16
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	19
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры	22
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	23
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	29
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	33
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	36
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	39
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг	42
6. Рекомендации по улучшению качества работы	43
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	45
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	48
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	51
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2	55
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	57
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	59
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	60
Приложение 8. Список экспертов	61



ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (НОК), - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации. Кроме того, НОК является одной из форм общественного контроля в целях повышения качества социальных услуг. Речь идет об оценке потребителски значимых характеристик качества организации процесса и условий оказания услуг социальными организациями.

Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность (процедура регламентирована и закреплена в нормативных правовых документах, ее результаты встроены в государственную систему информирования);
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов;
- полнота информации, используемой для проведения оценки.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры базируется на определенных показателях, которые выявляют способность организаций предоставить качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Настоящий отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система».

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры проведена в рамках муниципального контракта № 27 от 16 июня 2025 года, который был заключен между Администрацией Тюкалинского муниципального района Омской области и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации.



- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование; опыт работы, связанный с предметом контракта; деловая репутация специалистов, обладающих соответствующими компетенциями; наличие специалистов, имеющих опыт социологических исследований, опыт работы с социально ориентированными некоммерческими организациями; наличие специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов; достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);

- опыт аналитической деятельности, связанной с предметом контракта, составляет семь лет;

- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.



Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) потребителями услуг в целях выбора места получения услуг в сфере культуры;

- б) организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры в целях:

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителей;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- в) заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- г) коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры;

- д) федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях:

- принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры;

- проведения конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов;

- в качестве механизма вовлечения представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.



1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Для понимания эффективности работы той или иной организации социальной сферы важно иметь представление:

- о прозрачности деятельности учреждений;
- об уровне удовлетворенности получателей услуг взаимоотношениями с персоналом;
- об условиях, в которых функционирует каждая организация, включая материально-техническое обеспечение, доброжелательность работников и т.д.

Важным механизмом, обеспечивающим успешное решение перечисленных задач, служит независимая оценка качества условий оказания услуг, которая позволит аккумулировать сведения, отсутствующие в государственной и ведомственной статистике, обеспечит уточнение существующих проблем, создаст основу для корректировки деятельности каждой отдельной взятой организации и политики в социальной сфере в целом.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- Улучшения диалога между социальными организациями и гражданами – потребителями услуг (их законными представителями);
- Повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения НОК для достижения указанных целей решаются следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг, в социальной сфере;
- получение сведений от пользователей услуг о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан, специалистов, организаций;
- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, расчет показателей, характеризующих общие критерии, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества условий работы организаций;



○ улучшение качества условий предоставлений услуг социальными организациями.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства, общественным ожиданиям и интересам.

- наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания получателей услуг, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы граждан, в том числе и со специальными потребностями.

- соответствие вежливости и доброжелательности персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг, общественным ожиданиям.

- оценка общей удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания.

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации об уровне организации работы, выявления положительных тенденций в развитии муниципальной бюджетной организации культуры, а также определения рисков и путей их минимизации.

Объект исследования: деятельность муниципального учреждения, осуществляющего деятельность в сфере культуры.

Предмет: качество условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

Проведение независимой оценки включает решение следующих задач:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;

- получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;

- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:



- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
 - 2) комфортность условий предоставления услуг;
 - 3) доступность услуг для инвалидов;
 - 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
 - 5) удовлетворенность условиями оказания услуг;
- обобщение полученных результатов;
 - систематизация выявленных проблем деятельности организации, подготовка отчета по итогам сбора и обобщения информации.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры используются:

- а) данные официального сайта организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности организаций культуры, полученная с их официальных сайтов;
- в) данные социологического опроса потребителей услуг организаций культуры.

Итоговый отчет содержит:

- а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте муниципальных учреждений культуры и информационных стендах в помещениях указанных учреждений;
- в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (в баллах) и значения показателя оценки качества по учреждению культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным Минтруда и соцзащиты РФ;
- д) основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры.



2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв.: ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1);

– Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

– Постановление Правительства РФ от 30.06.2021 № 1091 «О независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 октября 2023 года № 777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н»;



– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Приказ Министерства культуры РФ от 16 февраля 2022 г. № 208 «Об утверждении методики оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».



3. Организация и методика проведения независимой оценки

Этапы проведения исследования:

1. Подготовительный этап

- Разработка Программы исследования, включающей инструментарий;
- Согласование Программы исследования;
- Расчет выборки, соответствующей условиям технического задания;
- Разработка инструкции проведения анкетирования.

2. Полевой этап

- Разработка информационного сервиса для проведения опроса;
- Мониторинг условий оказания услуг организациями культуры;
- Анализ источников информации об условиях оказания услуг организациями (официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»);

– Опрос получателей услуг в форме онлайн- анкетирования. Метод анкетирования используется как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкеты заполняются получателями услуг, желающими выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг организации. Образец анкеты для оценки качества условий оказания услуг представлен в Приложении. Для анкетирования получателей услуг используется программное обеспечение – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов на мобильных устройствах. Онлайн-анкета получателей услуг размещена на Платформе, которая позволяет:

- обеспечить защиту от «накрутки» и роботизированного заполнения анкет (ботов) (невозможность повторного заполнения анкеты с одного IP-адреса, использование CAPTCHA);
- контролировать достижение/недостижение минимального порога участия получателей услуг в независимой оценке (не менее 40% от рассчитанной выборочной совокупности в каждой организации).

Для обеспечения равных возможностей участия получателей услуг в независимой оценке осуществлены следующие виды работ:

- а) распространение ссылки на онлайн-анкету среди организаций культуры;

б) согласование с организациями следующих способов продвижения участия в НОК получателей услуг: размещение приглашений на участие в независимой оценке и ссылки на анкету в официальных группах организации в социальных сетях и мессенджерах («ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook», «WhatsApp», «Viber» и иных).

3. Обработка данных

- Чистка массива данных, подготовка к обработке и обработка массива данных в программной среде;
- Кодировка ответов на открытые вопросы;
- Формирование таблиц линейного распределения ответов респондентов в процентных величинах (ответы на закрытые и открытые вопросы), включающих распределения ответов по организациям;
- Расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н;
- Формирование итоговых массивов данных, на основе которых осуществляется обработка, интерпретация полученных результатов; содержание описывается в соответствующих разделах отчета.

4. Аналитический этап

Подготовка отчета по результатам сбора и обобщения информации при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг с выводами и рекомендациями.

Ожидаемые результаты:

- 1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- 2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий);
- 3. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки;



- 4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 5. Документально оформленные результаты оценки каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг.

– Методы оценки соответствуют приказу Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет». Изучение документации учреждений, по необходимости – совершение звонков, по возможности - визитов в организации.

2. Онлайн-анкетирование. Опрос удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Экспертная оценка условий осуществления оказания услуг в организациях.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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»; Приказу Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; методическим рекомендациям Министерства культуры.

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и обобщения данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организациях культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организаций информирования потребителей через сайты организаций культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса в соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 16 февраля 2022 г. № 208. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официального сайта организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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.

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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»:

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

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России.



3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

Критерии		Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 16.02.2022 г. № 208
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1.	Изучение комфортности условий в организации
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9 (Приложение 1)
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1)
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (Приложение 1)

	4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (Приложение 1)
	4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15 (Приложение 1)
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 16 (Приложение 1)
	5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 17 (Приложение 1)
	5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 18 (Приложение 1)

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
 2. Данные анализируются в программном пакете LibreOffice 7.4.
 3. Этапы обработки данных:
 - 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
 - 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
 - 3) Формирование сводного итогового массива по учреждению.
 - 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организации.
- Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования организаций в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600) согласно Методике 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 (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * P_i^m = a_1^m * P_1^m + a_2^m * P_1^m + a_3^m * P_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5 \quad (2)$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m-го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета IBM SPSS Statistics 28, и программы LibreOffice 7.4. Отчет по результатам исследовательской работы составлялся на базе программы LibreOffice 7.4.

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась июне-июле 2025 года. В независимой оценке участвовало 1 учреждение. Общие данные организации культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждение культуры, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждения заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы независимая оценка качества условий оказания услуг учреждением культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

Наименование учреждения	Адрес учреждения	Адрес официального сайта	Адрес электронной почты	Руководитель учреждения
Муниципальное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК Тюкалинская БО)	Омская область, город Тюкалинск, улица Ленина, дом 30.	tukalinsklib.ru	tukalinkalib@mail.ru	Сугоняк Татьяна Владимировна

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип организаций культуры	Количество организаций культуры
Библиотеки	1
Всего	1

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- экспертная оценка условий оказания услуг в организациях.
- контент-анализ официального сайта учреждений, информационных стендов в помещении организаций, информации на сайте bus.gov.ru.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

Учреждение культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»			
Муж/доля	319/ 45%			
Жен/доля	396/ 55%			
Родители/законные представители	0			
Обучающиеся старше 14 лет	715			
Периодичность посещения	несколько раз в месяц/доля	один раз в месяц/доля	один раз в три месяца и реже/доля	впервые в этой организации
	462/ 65%	211/ 30%	42/ 5%	0

Анализ данных показывает, что в основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, составили посещающие организацию несколько раз в

Репрезентативность выборки также демонстрирует высокую активность потребителей услуг школьного возраста. Эта категория составила 100% заполнивших анкеты. Эксперты не считают такую репрезентативность корректной, поскольку ставят под сомнение объективность замечаний и рекомендаций, высказанных подростками.

Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	715

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минтруда России. Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя);

«0,5 или +-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но содержит неполную информацию.

Результаты мониторинга сайта муниципальных учреждений культуры представлены в Приложениях 3, 4.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат выбранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 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 культуры) ($P_{инф}$) в случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

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;

Для вычисления показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» использовали формулу:

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

где

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Для расчета показателя 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» используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{У_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

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

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

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:

Таблица 6. Результаты по критерию 1.
Открытость и доступность информации об организации

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
Бюджетное учреждение культуры Омского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	28,541667	30	39,939668	98,481335

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

Исследование интернет-сайта организации осуществляли эксперты методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, документов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, контент-анализ), удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта. Учитывалось только наличие на сайте копий определенных документов, но не их содержание. Такие характеристики сайта, как особенности его дизайна, удобство поиска информации, скорость отклика на запросы и т.п. не учитывались. Поиск информационных материалов и сведений на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок, баннеров.

Сайт в организации на период проведения экспертизы работает, открывается, информация представлена.

Обеспечение открытости и доступности информации всех видов организаций культуры является одним из основных требований современного общества. В целом на сайте и стендах внутри организации представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 16.02.2022 года № 208.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждением культуры показал, что сайт организации оформлен в соответствии с нормативными требованиями, но не представлена в полном объеме общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг.

Действует карта сайта, возможно осуществить поиск по сайту. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта МБУ, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фото- и видеоматериалом. Не всегда информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений. Так, например, размещены планы работы на 2020 - 2024 год, которые нужно архивировать.

Таблица 7. Основные информационные дефициты:

Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	
Сайт	11
Стенд	11

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан;
- иные дистанционные способы взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи, гостевая книга и др).

Необходимым и достаточным считается наличие и функционирования 3 дистанционных способов взаимодействия

В организации работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, мобильная версия сайта, вход через страницы социальных сетей. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также форма обратной связи.

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 100%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – 96%), также пользуются информацией и в сети Интернет (показатель – 93%). По сравнению с предыдущим периодом эта доля увеличилась, что свидетельствует о вовлечении потребителей во взаимодействие с учреждением культуры.

По индикатору 1.3. – значение индикатора 39,9 баллов из 40. Таким образом, 100% от общего числа опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рекомендации по Критерию 1:

1. Совершенствование работы сайта организации, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
2. Активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайте и стендах организации.
3. Размещение на официальных сайтах организации раздела «Часто задаваемые вопросы», обеспечение возможности выражения мнений о качестве оказания услуг через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.
4. Проведение целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайта организации, способствующей воспитанию информационной культуры.
5. Устранение указанных информационных дефицитов.

5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. «Комфортность условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги» ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

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

где:

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

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

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

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры 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:

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

где

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

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3).

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

$$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

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

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	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) ($\Pi_{комф.усл}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{комф_{уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
Бюджетное учреждение культуры Покотинского муниципального района Омской области «Централизованная	50	49,58042	99,58042

Библиотечная система			
----------------------	--	--	--

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации критерия по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для дальнейшего анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 9).

Таблица 9. Развернутые данные анализа комфортности условий
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)

	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятно стью навигации в помеще нии учрежде ния	доступно стью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступно стью санитарно- гигиеничес ких помещений в учрежде нии (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможно стью бронирова ния услуги/до ступностью записи на ее получение (по телефону, на официаль ном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
	707	715	704	711	714	704

Анализ данных Таблицы 9 показывает, что удовлетворенность условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Тюкалинского

Тюкалинского района Омской области составляет от 99% до 100%. Низких результатов не отмечено.

Независимая оценка качества условий оказания услуг показала, что бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области оказывают услуги в комфортных условиях. Ответственность в среднем по всем заявленным параметрам составляет – 99,6% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий замечания потребителей не высказаны:

Рекомендации по Критерию 2:

На основе конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (таблица 9), продолжать осуществлять меры по обеспечению комфортности оказания услуг в организации культуры, ориентированные на сохранение достигнутых показателей, а также на дальнейшее повышение их качества.

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организации по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов – показатель 3.1. ($P_{\text{орг дост}}$) используется формула:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, - показатель 3.2. ($P_{\text{услуг дост}}$) использовалась формула:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C_{\text{услуг дост}}$ – 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 ($P_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – показатель 3.3. ($P_{\text{дост уд}}$) рассчитывалась по формуле:

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

где:

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

$\chi_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался K^3 :

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

В Таблице 10 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 10. Результаты по Критерию 3.
Доступность услуг для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
Муниципальное учреждение культуры Омского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	24	40	29,78182	93,78

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить высокий уровень оснащенности организации культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Опрошенные получатели услуг высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.).

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организации в сфере деятельности проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод опроса как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении. Использовали формулу:

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

где $u_{\text{перв.конт.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{показ.услуг.уд}} = \left(\frac{u_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где $u_{\text{усл.оказ.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$N_{\text{уд}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, дающим оценку по критерию 4 организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).

При расчете итогового значения показателя оценки по организации рассчитывается расчетная величина критерия 4 определяется по формуле

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

Таблица 11. Результаты по Критерию 4.
Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Муниципальный театр	40	40	20	100
Муниципальный театр	40	40	20	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):				
---	--	--	--	--

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих личный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;
- не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организационной культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации учитывались параметры:

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 услуг) ($P_{\text{реком}}$):

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

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

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы) предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл.уд}}$):

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{u_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

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

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где $U_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

N - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, дающим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 12. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями оказания услуг

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
Муниципальное учреждение культуры Омского государственного технического университета	30	20	50	100
Муниципальная централизованная библиотечная система				

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий, уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 100 баллов из 100

Рекомендации:

— не просто довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

— не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством работы организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

— не просто довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом оказанием услуг в организации, до 100%, а далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5.3. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

S – оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m – значения m -го критерия в баллах.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга населения муниципального района «Солонихинский район»	98,48	99,58	93,78	100,00	100,00	98,37

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества оказания услуг муниципальным учреждением Тюкалинского районного района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организацией, заявленной к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей требования Минтруда России к учреждениям культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями не выявили наличие проблем в сфере оказания услуг.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Обобщая пожелания пользователей услугами организации культуры, следует отметить, что в большинстве случаев они считают необходимым обновить материально-техническую базу учреждения, обновить интерьеры, создать платформу для просмотра мероприятий, общения, использовать в работе новое технологическое оборудование.

В ходе проведенного опроса потребителей услуг высказаны следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг:

Таблица 14. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг

Организация культуры	Основные замечания* (количество упоминаний)
Муниципальное учреждение культуры Тюкалинского районного района Омской области «Централизованная библиотечная система»	Предложений не имею, всё нравится. Уютно, доброжелательный библиотекарь, много книг, интересные мероприятия Обновление книжных фондов (60) Обновлять чаще фонды сельских библиотек Приобретение новых книг по спорту Побольше книг по истории Обновить отраслевую литературу Разнообразить книжный фонд литературой современных авторов Больше новых подписок на журналы (3) Увеличение периодики для молодежи (4) Обновить фонд детской литературы (3) Выписка детских периодических изданий (2)

	Больше развлекательных программ для молодежи (2) Улучшать доступность информации Улучшение комфортности пребывания в учреждении (7) Продолжить улучшение материально-технического обеспечения (5) Необходимо более современное компьютерное оборудование (143) Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения (11) Продумать возможности организации дополнительных пространств Вставить пластиковые окна (2)
--	--

Авторский стиль сохранен

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести экспертные предложения по улучшению качества условий оказания муниципальной услугой учреждением Тюкалинского муниципального района Омской области:

- Постоянно и системно актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
- следует продолжать уделять внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
- оперативно учитывать реальные запросы потребителей;
- осуществлять регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;
- изучать динамику потребностей и мнений потребителей услуг с учетом интересов разновозрастных групп населения;
- наметить программу действий по совершенствованию и развитию оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых учреждений по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
государственными учреждениями культуры Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Омской области. Ваше мнение поможет улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

Для заполнения анкеты, выберите, пожалуйста, 1 вариант ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Укажите Ваш пол:

1.1. мужской

1.2. женский

2. Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):

2.1. 13 лет и младше

(передайте анкету для заполнения своим законным представителям)

2.2. 14 лет и старше

(продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

4. Как часто вы посещаете данное учреждение культуры?

4.1. несколько раз в месяц

4.3. один раз в три месяца и реже

4.2. один раз в месяц

4.4. впервые в этой организации

5. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

5.1. да

5.2. нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

6.1. да, удовлетворен

6.3. скорее, не удовлетворен

6.2. скорее, удовлетворен

6.4. нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

7.1. да

7.2. нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети Интернет?

8.1. да, удовлетворен

8.3. скорее, не удовлетворен

8.2. скорее, удовлетворен

8.4. нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в помещении культуры, а именно:

9.1. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)

9.2. наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)

9.3. доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (кухня, туалет, душевые, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)

Заочная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

10.1. Удовлетворены ли Вы состоянием помещений учреждения (да/нет)

10.2. Удовлетворены ли Вы возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) (да/нет)

11.1. Являетесь ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) инвалидом I группы инвалидности?

10.2. нет (переход к вопросу 12)

11.2. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов учреждения культуры?

11.3. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.4. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при первом обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, бухгалтерии и пр.)?

12.3. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.4. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (администраторы, специалисты, осуществляющие обслуживание читателей в библиотеке: в читальных залах, на кафедре выдачи книг, информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.3. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.4. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

14.1. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сайт для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?

14.2. да

14.2. нет (переход к вопросу 16)

15.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?

15.3. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.4. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

16.1. Хотели бы Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам?

16.3. да

16.3. скорее нет, чем да

16.4. скорее, да, чем нет

16.4. нет

17.1. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.3. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.4. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

18.1. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

18.3. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.4. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

Защитная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Уважаемые, коллеги, Ваши замечания по качеству условий оказания
услуг в данном учреждении

Уважаемые, коллеги, Ваши предложения по улучшению качества условий
услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

Учреждение культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»			
муж	319			
жен	396			
Частота посещения учреждения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
	462	211	42	0
Обращались к информации на сайте внутри учреждения	682			
Удовлетворены качеством и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	682			
Пользовались официальным сайтом организации	663			
Удовлетворены качеством и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	661			

Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	доступностью питьевой воды в помещении учреждения	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	707	715	704	711	714	704
Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	709					
Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	275					
Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	273					
Мультипрофильная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»	715					

«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

[illegible]

Приложение 3. Информация для расчетов
показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

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

Перечень информации	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	
	на информационных стендах в помещениях организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
Наименование и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
Данные об учредителях организации культуры, сведения об учредителях, контактные телефоны, адрес электронной почты учредителя/учредителей	+	+
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании организации культуры и избрании ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+	+
Структура и органы управления организации, фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений	+	+

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация,
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»**

адресов и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
Режим, график работы организации культуры	+	+
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; тарифы на услуги (при наличии платных услуг), документы о порядке предоставления услуг за нарушение нормативных правовых актов, устанавливающих тарифы на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация о объеме предоставляемых услуг)	X	+
Информация о планируемых мероприятиях (выставки, афиши, акции), новости, события	+-	+-
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	X	+
1	2	3
Всего	8,5 (9)	11,5 (12)

Символьные обозначения:

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

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

В скобках указано максимально возможное количество материалов/единиц информации, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности.

Муниципальная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
Интернет	+
Электронная почта	+
Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по предоставляемым услугам и иным)	
Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	
Электронная возможность выражения мнения о качестве оказания услуг организацией в публичной сфере (наличие анкеты для оценки качества или гиперссылки на нее)	+
Электронный дистанционный способ связи	Информационные запросы Мобильная версия Соцсети Ссылка на bus.gov

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Расчет показателей Критерия 1.

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
	8,5	9	11,5	12	95,138889	4	30	100

У _{кат}	П _{откр_уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	Учреждения культуры
661	99,84917	28,541667	30	39,939668	98,481335	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2
Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
наличие комфортной зоны отдыха (отдыхающей) оборудованной контрастирующей мебелью	707
наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	715
наличие и доступность питьевой воды	704
наличие и доступность санитарно- технических помещений	711
стандартное состояние помещений (отдыхающей)	714
доступность записи на получение услуги интерактиву	704
на официальном сайте организации в сети «Интернет»	+
наличие Единого портала государственных и муниципальных услуг	+
на личном посещении	+
иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного исполнительного органа исполнительной власти	

Расчет показателей Критерия 2.

	С _{дист}	T _{ком} ф	П _{ком} ф.усл	У _{ком} ф	Ч _{общ}	П _{комф} _{уд}	2.1	2.2	K ²
	6	20	100	709	715	99,16084	50	49,58042	99,58042

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

	Параметры, подлежащие оценке	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»
Информация:	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+
Информация:	наличие кнопки вызова	+
Информация:	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
Информация:	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+
Информация:	наличие сменных кресел-колясок	
Информация:	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	+
Информация:	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+
Информация:	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-пунктирным шрифтом Брайля	
Информация:	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	+
Информация:	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+
Информация:	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	+
Информация:	наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	+

Расчеты по Критерию 3

	С _{дост}	Т _{дост}	П _{дост}	С _{дост}	Т _{дост}	П _{дост}
	4	20	80	5	20	100

	Р _{дост}	3.1	3.2	3.3.	<u>К³</u>	Учреждения культуры
	24	40	29,78182	93,78		Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»

			4.1	4.2	4.3	К ⁴	Учреждения культуры
							Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

Учреждения культуры	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	У _{орг.усл}	П _{орг.усл}
Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»	715	715	100	715	100

У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵	Учреждения культуры
715	100	30	20	50	100	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Начальник отдела экспертной деятельности

