



ства условий

АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Муниципальными учреждениями культуры
Тюкалинского муниципального района Омской области**

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

В.И.Гам

« 08 и 2020 г.



ОМСК - 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	5
3. Организация и методика проведения независимой оценки	7
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	7
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	8
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	12
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»	22
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	27
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	31
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	34
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	37
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	40
6. Рекомендации по улучшению качества работы	41
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	43
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	46
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	52
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.	58
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	60
Приложение 6. Расчет показателей критерия 4	63
Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5	64
Приложение 8. Список экспертов	65

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Тюкалинского муниципального района Омской области была проведена в рамках муниципального контракта № 24 от 15 июня 2020 года.

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры, 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:

- 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;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;

- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития организаций культуры; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии муниципальных организаций культуры, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало 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 организации, 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:
 - 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 организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет должен содержать:

- а) перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах 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 каждому 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

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 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»;
- Приказ Министерства труда 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»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 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» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);
- 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 России от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах

организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

- Приказ Министерства культуры России от 7 марта 2017 года № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России) 15.08.2019 года.

Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ № 28-0/1В-4286 от 04.06.20200 (О проведении независимой оценки качества в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции).

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа 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 организации информирования потребителей через сайт организации 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 20.02.2015 года № 277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официальных сайтов 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 организации в сети «Интернет».
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России №599 от 27 апреля 2018 года «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», методическими рекомендациями

«Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.09.2019 года.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалась по пяти критериям, определенными 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 от 15.09.2019.

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 ОБ 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 20.02.2015 года № 277
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их

			мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (Приложение 1).
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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, зарегистрирован в Минюсте России

			от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. 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 Excel Microsoft Office 2013.

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 каждому учреждению.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации 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 каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m - a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_1^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

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

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

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

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 SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией сферы культуры проводилась с 15 июня по 07 июля 2020 года в условиях ситуации распространения новой коронавирусной инфекции. В независимой оценке участвовало 2 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения культуры, заявленные к независимой оценке, были проинформированы 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 работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявшим участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждении культуры

№	Наименование учреждения	Место нахождения учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov.ru	Электронная почта	Количество посещений в 2019 году, чел.	Ф.И.О. руководителя, телефон
1	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Тюкалинская централизованная клубная система»	646330, Омская область, г. Тюкалинск, ул. Ленина, д. 26	http://culture-tukalinsk.ru/	https://bus.gov.ru/pub/agency/61132/history/16817608	kdc Siber@mail.ru	258340	Ваганова Марина Юрьевна 89095357308
1.1	Культурно – досуговой центр «Сибирь»	646330, Омская область, г. Тюкалинск, ул. Чехова, д. 67			kdc Siber@mail.ru	138606	Ваганова Марина Юрьевна 89095357308
1.2	Атрачинский сельский Дом культуры	646318, Омская область, Тюкалинский район, с. Атрачи, ул. Ленина, д. 36			bochanova.1980@mail.ru	5228	Бочанова Ольга Владимировна 89502100477
1.3	Бекишевский сельский Дом	646307, Омская область,			bekichewo_sdk@bk.ru	5623	Красноусова Наталья

	культуры	Тюкалинский район, с. Бекишево, ул. Мира, д. 22					Александровна 89507875426
1.4	Максимовский сельский клуб	646325, Омская область, Тюкалинский район, д. Максимовка, ул. Молодежная, д. 15 А			bekichewo_sdk@bk.ru	3452	Хортова Яна Васильевна 89514171345
1.5	Белоглазовский сельский Дом культуры	646328, Омская область, Тюкалинский район, с. Белоглазово, ул.Озерная, д.31 Б			bsdk2012@yandex.ru	3411	Романова Наталья Петровна 89533950633
1.6	Восточный сельский клуб	646311, Омская область, Тюкалинский район, пос. Восточный, ул.Интернационал ьяная, д. 1 А			bsdk2012@yandex.ru	317	Розенфельд Любовь Васильевна 89514074715
1.7	Валуевский сельский Дом культуры	646301, Омская область, Тюкалинский район,			valuevkalib@mail.ru	3997	Корнейчук Юлия Викторовна 89230373942

		с. Валуевка, ул. Березовая, д. 3 Д					
1.8	Кабырдакский сельский Дом культуры	646321, Омская область, Тюкалинский район, с. Кабырдак, ул. Ленина, д. 47			lelya.shilova.72@mail.ru	3152	Шилова Ольга Викторовна 89620406680
1.9	Красноусовский сельский Дом культуры	646309, Омская область, Тюкалинский район, с. Красноусово, ул. Кирова, д. 4			krasnousovolib@mail.ru	10574	Солдатова Валентина Васильевна 89083187034
1.10	Коршуновский сельский Дом культуры	646312, Омская область, Тюкалинский район, с. Коршуновка, ул. Мира, д. 7			vika.bakylina83@mail.ru	4581	Бакулина Виктория Евгеньевна 89514262430
1.11	Охотниковский сельский клуб	646313, Омская область, Тюкалинский район, д. Охотниково, ул. Центральная,			vika.bakylina83@mail.ru	1239	Леонова Оксана Викторовна 89088018009

		д. 19					
1.12	Малиновский сельский Дом культуры	646306, Омская область, Тюкалинский район, с. Малиновка, ул. Ленина, д. 2 А			malin.sdk@mail.ru	11090	Горбань Валентина Алексеевна 89043298182
1.13	Нагибинский сельский Дом культуры	646314, Омская область, Тюкалинский район, с. Нагибино, ул. Юбилейная, д. 12 А			naqibinolib@yandex.ru	7253	Иванова Галина Алексеевна 89040729970
1.14	Никольский сельский Дом культуры	646305, Омская область, Тюкалинский район, с. Никольское, ул. Молодежная, д. 15			olga.karmishina@mail.ru	4298	Кармишина Ольга Федоровна 89045807955
1.15	Новокошкульский сельский Дом культуры	646327, Омская область, Тюкалинский район, с.Новый Кошкуль			sdk2013@mail.ru	9219	Исаева Валентина Викторовна 89507993245

		ул. Ленина, д.18 А					
1.16	Старокошкульский сельский клуб	646327, Омская область, Тюкалинский район, д. Старый Кошкуль, ул. Центральная, д. 13 А			sdk2013@mail.ru	1125	Горчакова Татьяна Анатольевна 89514116200
1.17	Оброскинский сельский Дом культуры	646307, Омская область, Тюкалинский район пос. Оброскино, ул. Школьная, д. 20 А			makcimova28022008@mail.ru	4424	Гульбинова Валентина Васильевна 89507835072
1.18	Октябрьский сельский Дом культуры	646302, Омская область, Тюкалинский пос.Октябрьский, ул. Советская, д. 14			okt.sdk@mail.ru	9998	Ярабаева Любовь Николаевна 89081020466
1.19	Сажинский сельский Дом культуры	646310, Омская область, Тюкалинский район, с. Сажино, ул.Интернационал			sazino2017@yandex.ru	5591	Манник Анна Валерьевна 89087948614

		бная, д. 16					
1.20	Старосолдатский сельский Дом культуры	646322, Омская область, Тюкалинский район, с.Старосолдатское ул. Советская, д. 1			puvs69@gmail.com	4877	Пушкарев Владимир Сергеевич 89609999421
1.21	Троицкий сельский Дом культуры	646303, Омская область, Тюкалинский район, с. Троицк, ул. Школьная, д. 8			troizkcdk@mail.ru	11958	Шелудкова Галина Александровна 89236937743
1.22	Хуторской сельский Дом культуры	646316, Омская область, Тюкалинский район, с. Хутора, ул. Школьная, д. 2			xuta.lakienko@mail.ru	4379	Лакиенко Наталья Алексеевна 89509590496
1.23	Ярославский сельский Дом культуры	646319, Омская область, Тюкалинский район, д. Ярославка, ул. Ленина, д. 32			panikova1974@mail.ru	3948	Панькова Елена Александровна 89236731231
2	Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского	646330, Омская область, г. Тюкалинск, ул. Ленина, д. 21	https://museum	https://bus.gov.ru/pub/info-card/28788	museum-tukalinsk@yandex.ru	11220	Чукреева Вера Валентиновна 8(38176) 2-31-68

	муниципального района Омской области «Историко- краеведческий музей»		-tukalinsk.ru/				
2.1	«Военные страницы истории Тюкалинска»	646330, Омская область, г. Тюкалинск, ул. Октябрьская, д. 135					Чукреева Вера Валентиновна 8(38176) 2-31-68

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

Таблица 3. Тип организаций

Тип организации	Количество организаций
Организация в сфере культуры	2

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

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

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

1.	Учреждение культуры	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»		БУК «Историко-краеведческий музей» МБУК «КИКМ	
	муж	257		167	
	жен	401		256	
2.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	493	124	39	2
	БУК «Историко-краеведческий музей»	70	133	154	66

Анализ данных показывает, что основную часть потребителей услуг, участвующих в опросе, в БУК «Тюкалинская централизованная клубная система» составили посещающие организацию несколько раз в месяц, в БУК «Историко-краеведческий музей» - один раз в три месяца и реже. Приведем общее количество респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов учреждений культуры, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	658
2.	БУК «Историко-краеведческий музей»	423
Всего		1081

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 от 15 августа 2019 года. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующий общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждений 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).

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 набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель(1.1.соответствия 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:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

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

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

И_{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);

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

И_{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. использовали формулу:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (4)$$

где

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

С_{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. 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:

$$П_{откр\ уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

У_{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):

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}) \quad (6).$$

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
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	30	30	38,41731	98,42
БУК «Историко-краеведческий музей»	30	30	38,58332	98,58

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

В целом на сайтах и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций в полной мере оформлены в соответствии с нормативными требованиями. Представлена общая информация об организациях культуры, условиях оказания услуг. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет». Указанная информация размещается на странице сайтов, доступной для пользователей, с количеством переходов от

главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальных сайтах информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

Замечаний нет.

(по индикатору 1.2.)

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, электронная форма для обращений – раздел «Обратная связь»). Представлена анкета для изучения качества условий предоставления услуг. Имеется мобильная версия сайта, вход через соцсети и систему bus.gov.

В качестве рекомендаций следует отметить, что на официальных сайтах следует организовать раздел «Часто задаваемые вопросы».

(по индикатору 1.3.)

Высокое значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 96%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (средний показатель – 83%), так и пользуются информацией в сети Интернет (средний показатель – 74%).

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. комфортности 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:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (5)$$

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.

$$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.3)$$

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

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}) \quad (8)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 7.

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф.уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
Максимальный балл	50	50	100
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	50	48,17629	98,18
БУК «Историко-краеведческий музей»	50	49,40898	99,41

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Для развернутого анализа приведем данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 2) (Таблица 8).

**Таблица 8. Развернутые данные анализа комфортности условий
(удовлетворены в % от общего числа респондентов)**

Удовлетворенность комфортностью условий	наличие м комфорт ной зоны отдыха	наличием и понятнос тью навигаци и в помещен ии учрежден ия	доступнос тью питьевой воды в помещени и учрежден ия	наличием и доступност ью санитарно- гигиеничес ких помещени й в учреждени и (в т.ч. чистотой помещени й, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	санитарн ым состояни ем помещен ий учрежде ния	возможностью бронирования услуги/доступн остью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)
	1	2	3	4	5	6
БУК «Тюкалинска я централизован ная клубная система»	99	99	95	94	99	93
БУК «Историко- краеведчески й музей»	99	99	98	99	99	99

Анализ данных Таблицы 8 показывает, что полной удовлетворенности условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг нет. Отмечается высокий уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг.

Удовлетворенность комфортностью созданных условий в среднем по всем заявленным параметрам составляет: БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»- 96%, БУК «Историко-краеведческий музей» - 99% от общего числа опрошенных респондентов.

По совершенствованию комфортности условий выражены следующие замечания потребителей услуг (Таблица 9):

Таблица 9. Замечания по улучшению качества условий оказания услуг

Замечания по улучшению качества условий оказания услуг	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»
	- в основном, замечаний не высказано, кроме одного: «низкая скорость интернета.
	БУК «Историко-краеведческий музей»
	-Замечаний не высказано.

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

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки организаций 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. ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) используется формула:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (7)$$

где:

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

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

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

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

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (8)$$

где:

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

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

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

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

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Далее рассчитывался K^3 :

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}). \quad (10)$$

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
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	18	24	27,80488	69,80
БУК «Историко-краеведческий музей»	24	32	28,60465	84,60

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить средний уровень оснащенности БУК «Тюкалинская централизованная клубная система» в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов, выше среднего – в БУК «Историко-краеведческий музей».

Основные дефициты:

(по индикатору 3.1, 3.2.)

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), сменных кресел-колясок.

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что организации по оценкам потребителей показали

высокий уровень удовлетворенности инвалидов условиями доступности услуг.

Основные рекомендации:

Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающие к ним территориям с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками;
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях (БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»).

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»);

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика, (тифлосурдопереводчика).

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

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования 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:

$$P_{\text{перв.конт.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (11)$$

где $y_{\text{перв.конт.усл}}$ - 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

$$P_{\text{непоср.оказ.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{непоср.оказ.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

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

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

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

$$P_{\text{усл.дист.уд}} = \left(\frac{y_{\text{усл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

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

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

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

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 получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей 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
Максимальный балл	40	40	20	100
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	38,66261	38,60182	19,28058	96,55
БУК «Историко-краеведческий музей»	38,67612	38,86525	19,37984	96,92

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость

сотрудников учреждений культуры, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.

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 организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

- 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) ($P_{\text{реком}}$) :

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

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

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

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

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

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

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

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}) \quad (17).$$

В Таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим 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
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	28,81459	19,20973	47,94833	95,97
БУК «Историко-краеведческий музей»	28,86525	19,19622	48,58156	96,64

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 93 - 97 баллов из 100 возможных.

Рекомендации:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, до 100%;
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, до 100%;

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, до 100%.

5.6. 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 средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

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

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.

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итог
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	98,42	98,18	69,80	96,55	95,97	91,78
БУК «Историко- краеведческий музей»	98,58	99,41	84,60	96,92	96,64	95,23

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Тюкалинского муниципального района Омской области.

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры, заявленных к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, 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, построить современное здание, оперативно учитывать реальные запросы потребителей, осуществляя регулярный мониторинг удовлетворенности качеством условий предоставляемых услуг, изучать динамику потребностей и мнений с учетом интересов разновозрастных групп населения.

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

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»
	-улучшить материальную базу;
	-расширить кафе;
	-поставить в фойе кулер, диван;
	-больше музыкальных программ для детей;
	--обновить акустику;
	-приобрести компьютеры;
	- отремонтировать фасад;
	-ввести кружки аэробики, караоке, игры на гитаре.
	БУК «Историко-краеведческий музей»
	-в выходные дни увеличить время работы;
	-больше рекламы;
	-поставить кулер;
	- нужен ремонт фасада.

Предложения:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;

-наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организациях, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
муниципальными 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 позволит улучшить работу учреждений культуры Омской области, повысить качество оказания услуг. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении 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 родителям, законным представителям)

2.2. 14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)

3. Выберите учреждение культуры, работу которого Вы оцениваете:

См. Таблицу 2

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 его 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 учреждении 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 (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)

9.5. санитарным состоянием помещений учреждения (да/нет)

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

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

10.1. да

10.2. нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

11.1. да, удовлетворен

11.3. скорее, не удовлетворен

11.2. скорее, удовлетворен

11.4. нет, не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, сектора контроля, справочной службы и пр.)?

12.1. да, удовлетворен

12.3. скорее, не удовлетворен

12.2. скорее, удовлетворен

12.4. нет, не удовлетворен

13. 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, в зоне информационно-библиографического обслуживания и пр.)?

13.1. да, удовлетворен

13.3. скорее, не удовлетворен

13.2. скорее, удовлетворен

13.4. нет, не удовлетворен

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

14.1. да

14.2. нет (переход к вопросу 16)

15. 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)?)

15.1. да, удовлетворен

15.3. скорее, не удовлетворен

15.2. скорее, удовлетворен

15.4. нет, не удовлетворен

16. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

16.1. да

16.3. скорее нет, чем да

16.2. скорее да, чем нет

16.4. нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?

17.1. да, удовлетворен

17.3. скорее, не удовлетворен

17.2. скорее, удовлетворен

17.4. нет, не удовлетворен

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

18.1. да, удовлетворен

18.3. скорее, не удовлетворен

18.2. скорее, удовлетворен

18.4. нет, не удовлетворен

19. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении

20. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг

1.	Учреждение культуры	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»					
	муж	257					
	жен	401					
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации		
		493	124	39	2		
5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения	604					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах	580					
6.	Пользовались официальным сайтом организации	533					
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте	512					
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличием комфортной зоны отдыха	наличием и понятностью навигации в	доступностью питьевой воды в помещении	наличием и доступностью санитарно-гигиеничес	санитарным состоянием помещений	возможностью бронирования услуги/доступнос

			помещен ии учрежден ия	учреждени я	ких помещени й в учреждени и (в т.ч. чистотой помещени й, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	учрежден ия	тью записи на ее получен ие (по телефону , на официал ьном сайте учрежде ния, при личном посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	650	650	624	616	654	611
	среднее	634					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	123					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	114					
9.	Удовлетвореннос ть доброжелательнос тью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	636					
10.	Удовлетвореннос ть доброжелательнос тью и	635					

	вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	
11.	Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры	556
	Удовлетворены	536
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	632
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	632
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	631

1.	Учреждение культуры	БУК «Историко-краеведческий музей»			
	муж	167			
	жен	256			
3.	Периодичность посещения	несколько раз в месяц	один раз в месяц	один раз в три месяца и реже	впервые в этой организации
		70	133	154	66

5.	Обращались к информации на стендах внутри помещения						
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на стендах						
6.	Пользовались официальным сайтом организации						
	Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на сайте						
7.	Удовлетворенность комфортностью условий	1	2	3	4	5	6
		наличие м 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	санитарным состоянием помещений учреждения	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном

					пр.)		посещен ии и пр.)
		1	2	3	4	5	6
	Удовлетворены	421	417	414	420	419	417
	среднее	418					
8.	Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	43					
	удовлетворены доступностью предоставления услуг	41					
9.	Удовлетвореннос ть доброжелательнос тью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	409					
10.	Удовлетвореннос ть доброжелательнос тью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение	411					
11.	Пользовались ли дистанционными	258					

	способами взаимодействия с учреждением культуры	
	Удовлетворены	250
12.	Готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым	407
13.	Удовлетворены графиком работы учреждения культуры	406
14.	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры	411

Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

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

	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»		БУК «Историко-краеведческий музей»	
Перечень информации	на информационных стендах в	на официальном сайте организации	на информационных	на официальном сайте организации
1	2	3		
I. Общая информация об организации культуры				
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при	X	+	X	+

наличии))				
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры				
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	X	+	X	+

порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)				
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*	*	*
III. Информация о независимой оценке качества				
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+	+	+
Всего	9 (9)	12(12)	9 (9)	12(12)

Условные 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.

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

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

Данные к расчету показателя 1.2.

Организация культуры		БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	БУК «Историко-краеведческий музей»
Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
Наличие на <i>официальном сайте</i> организации			
1.	абонентского номера телефона	+	+
2.	адреса электронной почты	+	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+ Обратная связь через e-mail +Отправить сообщение	+ Обратная связь через e-mail +Гостевая книга
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	—	—
5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+Размещена анкета изучения качества условий оказания услуг	+Размещена анкета изучения качества условий оказания услуг

6.	иного дистанционного способа взаимодействия	+через мобильную версию; +на сайте bus.gov; +вход через соцсистемы	+на сайте bus.gov;
----	--	---	-----------------------

Расчет показателей Критерия 1.

	И _{стенд}	И _{норм-стенд}	И _{сайт}	И _{норм-сайт}	П _{инф}	С _{дист}	Т _{дист}	П _{дист}
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	9	9	12	12	100	Более 3-х	30	100
БУК «Историко- краеведческий музей»	9	9	12	12	100	Более 3-х	30	100

Ч _{общ-стенд}	У _{стенд}	Ч _{общ-сайт}	У _{сайт}	П _{откр уд}	1.1	1.2	1.3	К ¹	
604	580	533	512	96,043 26	30	30	38,417 31	98,417 31	БУК «Тюкалинска я централизова нная клубная система»
329	320	299	286	96,458 31	30	30	38,583 32	98,583 32	БУК «Историко- краеведчески й музей»

Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2.

Данные к расчету показателя 2.1

Организация культуры		БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	БУК «Историко- краеведческий музей»
<i>Наличие комфортных условий для предоставления услуг</i>			
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	-	+
2.	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+	+
3.	наличие и доступность питьевой воды	+	-
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+	+
5.	санитарное состояние помещений организации	+	+
6.	доступность записи на получение услуги		
	по телефону	+	+
	на официальном сайте организации в сети «Интернет»		
	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг		
	при личном посещении	+	+
	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		

Расчет показателей Критерия 2.

	$C_{\text{дист}}$	$T_{\text{комф}}$	$P_{\text{комф.усл}}$	$U_{\text{комф}}$	$Ч_{\text{общ}}$	$P_{\text{комф.уд}}$	2.1	2.2	K^2
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	5	20	100	634	658	96,35258	50	48,17629	98,17629
БУК «Историко- краеведческий музей»	5	20	100	418	423	98,81797	50	49,40898	99,40898

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3

Показатель	Параметры, подлежащие оценке (наличие)	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	БУК «Историко- краеведческий музей»
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+	+
	выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+	+
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	+
	наличие сменных кресел-колясок	—	—
	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	—	+
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	—	+
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	—	—

другими	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	—	—
	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	+	+
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+ выездные мероприятия	+Виртуальные постоянно действующие выставки, экскурсии

Расчеты по Критерию 3

	С_{орг}_{дост}	Т_{орг}_{дост}	П_{орг}_{дост}	С_{услуг}_{дост}	Т_{услуг}_{дост}	П_{услуг}_{дост}
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	3	20	60	3	20	60
БУК «Историко- краеведческий музей»	4	20	80	4	20	80

удост	Ч_{инв}	П_{дост}_{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	<u>К</u>³	
114	123	92,68293	18	24	27,80488	69,80	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»
41	43	95,34884	24	32	28,60465	84,60	БУК «Историко- краеведческий музей»

Приложение 6. Расчет показателей критерия 4

	Ч_{об} щ	у_{перв.конт.} усл	П_{перв.конт.ус} л уд	У_{непоср.оказ.} усл	П_{непоср.} оказ.усл уд	Ч_{об} щ - дис т	У_{усл.} дис т	П_{усл} дис т уд
БУК «Тюкалинская централизован ная клубная система»	658	636	96,65653	635	96,504 56	556	536	96,402 88
БУК «Историко- краеведческий музей»	423	409	96,69031	411	97,163 12	258	250	96,899 22

4.1	4.2	4.3	К⁴	
38,66261	38,60182	19,28058	96,54501	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»
38,67612	38,86525	19,37984	96,92122	БУК «Историко- краеведческий музей»

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5

	Ч_{общ}	У_{реком}	Пр_{реком}	У^{орг.усл}	Пр^{орг.усл}_{уд}
БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»	658	632	96,04863	632	96,04863
БУК «Историко- краеведческий музей»	423	407	96,21749	406	95,98109

У_{уд}	П_{уд}	5.1	5.2	5.3	К⁵	
631	95,89666	28,81459	19,20973	47,94833	95,97264	БУК «Тюкалинская централизованная клубная система»
411	97,16312	28,86525	19,19622	48,58156	96,64303	БУК «Историко- краеведческий музей»

Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
4.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Кичук Евгения Андреевна	Методист факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации