



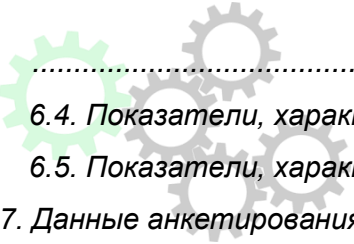
**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий
осуществления деятельности муниципальных бюджетных учреждений культуры
города Лесосибирска Красноярского края**

2020



Оглавление

1. Общая информация.....	4
1.1. Данные об организации, выполнившей сбор и обобщение информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры города Лесосибирск Красноярского края.....	4
1.2. Нормативно-правовая база, используемая при сборе и обобщении информации в целях проведения НОКО.	5
2. Применяемые методы сбора информации.....	7
2.1. Модель сбора и обобщения информации НОКО.....	10
2.2. Методы сбора информации по показателям.....	12
3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах НОКО.....	13
3.1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждого учреждения.	13
4. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.	14
4.1. Экспертный чек-лист ЧЛН.....	14
4.2. Анкета получателей услуг (АПУ).	17
4.3. Анкета получателей услуг (АПУ ОВЗ).	20
5. Обобщение информации по итогам НОКО.....	22
5.1. Численность и характеристика респондентов (АПУ):.....	22
5.2. Численность и характеристика респондентов (АПУ ОВЗ):	23
5.3. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно- просветительская деятельность.	24
5.4. Анализ официальных сайтов.....	27
5.5. Результаты изучения доступности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (ЧЛД).	29
6. Сравнение показателей на основании полученной информации.....	30
6.1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	30
6.2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг".....	31
6.3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов".....	32



.....	32
6.4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	33
6.5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	34
7. Данные анкетирования.	35
7.1. Распределение удовлетворительных ответов в анкете получателей услуг, АПУ.	35
7.2. Распределение удовлетворительных ответов в анкете получателей услуг, АПУ ОВЗ.	44
8. Аналитический отчет.	50
8.1. Оценочно-аналитические постулаты.	50
8.2. Анализ оценочных уровней условий работы ОК по всем аналитическим позициям НОКО.	51
8.3. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание организациям культуры по результатам НОКО.	51
9. Анализ недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг по объективно проверяемым показателям.	52
10. Данные по итогам НОКО для размещения на официальном портале bus.gov.ru	55



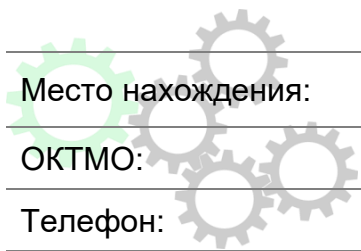
1. Общая информация.

Допускаемые сокращения:

НОКО	- независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры;
ОК	- организация культуры, которая проходит процедуру НОКО;
АПУ	- анкета получателей услуг;
АПУ ОВЗ	- анкета получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
ЧЛН	- чек лист наблюдения условий, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность;
ЧЛС	- чек лист анализа официальных сайтов ОК;
ЧЛД	- информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

1.1. Данные об организации, выполнившей сбор и обобщение информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры города Лесосибирск Красноярского края.

Полное наименование организации:	- Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сокращенное наименование организации:	- АНО КРЦ «Развитие»
ИНН:	- ИНН 2411025037
КПП:	- КПП 241101001
Дата постановки на учет в налоговом органе:	- 09 февраля 2015 года
Форма собственности организации:	- частная
ОКФС:	- 16



Место нахождения:	- 660910, ул. Дзержинского, д. 8, кв. 72, пгт. Кедровый, Красноярский край
ОКТМО:	- 4775000051
Телефон:	- +7(391)292-96-22
E-mail:	- krasreg.razvitie@yandex.ru
Заказчик сбора информации в целях НОКО (независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры)	- Отдел культуры администрации города Лесосибирска
Информация о заключенном контракте:	- №9 от 17.08.2020 г
Сроки проведения НОКО	- июнь– сентябрь 2020 года


1.2. Нормативно-правовая база, используемая при сборе и обобщении информации в целях проведения НОКО.

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в



сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей.

Перечень ОК города Лесосибирска, в отношении которых осуществлялась НОКО в 2020 г.

№	Полное наименование ОК	Краткое наименование ОК
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Лесосибирска»	МБУК «ЦБС»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система города Лесосибирска»	МБУК «ЦКС»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесосибирский краеведческий музей»	МБУК «ЛКМ»
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской драматический театр «Поиск»	МБУК «ГДТ «Поиск»
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Стрелковский Дом культуры»	МБУК «СДК»

Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 3419 анкет, из них: АПУ- 3221; АПУ ОВЗ- 198; 15-чек листов.



2. Применяемые методы сбора информации.

Показатели, характеризующие

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

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

ЧЛНШ 5,6,7

ЧЛС

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг культуры мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

ЧЛД

1.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 3,2

АПУ 1, 2

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг культуры: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации культуры

ЧЛН 8

2.2. Время ожидания предоставления услуги в сфере культуры показатель не применяется.



2.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 5-12

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

ЧЛН 9

АПУ ОВЗ 1-5

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-просветительские услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуг культуры в дистанционном режиме или на дому

ЧЛН 10

АПУ ОВЗ 6-10

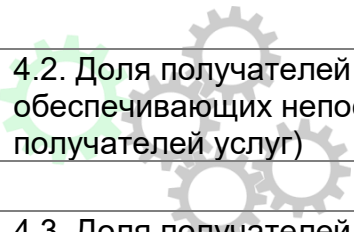
3.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доступностью услуг культуры для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

АПУ ОВЗ 11

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 13



4.2. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 14

4.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 15

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1. Доля получателей услуг культуры, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 16

5.2. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 17

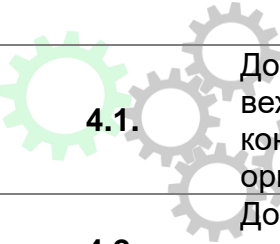
5.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг культуры в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 18, 19

2.1. Модель сбора и обобщения информации НОКО

Модель разработана на основе технического задания к муниципальному контракту №008 от 12 мая 2020 года и опирается на существующую федеральную нормативно-правовую базу в вопросах организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры по следующим критериям и показателям:

№ критерия, показателя	Наименование	Характеристика
1.	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	*Объективно проверяемый показатель
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Объективно проверяемый показатель
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	**Субъективно проверяемый показатель
2.	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг культуры	Объективно проверяемый показатель
2.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Субъективно проверяемый показатель
3.	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Объективно проверяемый показатель
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-просветительские услуги наравне с другими	Объективно проверяемый показатель
3.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доступностью услуг культуры для инвалидов	Субъективно проверяемый показатель
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	



4.1.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Субъективно проверяемый показатель
4.2.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Субъективно проверяемый показатель
4.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Субъективно проверяемый показатель
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг культуры, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Субъективно проверяемый показатель
5.2.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры	Субъективно проверяемый показатель
5.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг культуры в организации культуры	Субъективно проверяемый показатель

*- К объективно проверяемым показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

** - К субъективно проверяемым показателям относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов).



2.2. Методы сбора информации по показателям

Описание	Порядковые номера показателей	Примечание
онлайн анкетирование получателей услуг культуры	2.2. 3.3. - 4.1., 4.2., 4.3. 5.1., 5.2., 5.3.	анкетирование осуществлялось через google форму; получатели услуг в каждом учреждении имели свой код доступа к анкете; участвовали в анкетировании получатели услуг старше 14 лет;
наблюдение за условиями, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность	1.1. - 2.1. 3.1. 3.2.	при посещении учреждения культуры представителями Оператора заполнялся разработанный для этих целей чек-лист (приложение 2); чек-лист заполнялся коллегиально;
анализ официальных сайтов организаций	- 1.1. 1.2.	анализировалась информация не только в специальном разделе «Сведения об организации», но и в других разделах сайта
телефонный дозвон до организации, обращение по электронной почте	- 1.2.	до каждой организации предпринималось до трех попыток дозвониться по номеру телефона, который указан на официальном сайте организации; обращение в организацию по электронной почте осуществлялось по адресу, указанному на официальном сайте организации

3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах НОКО.

3.1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждого учреждения.

Тип учреждения	Тип анкет	Минимальная численность респондентов
МБУК «ЦБС»	АПУ АПУ_ОВЗ*	40 % от численности пользователей**
МБУК «ЦКС»		
МБУК «ЛКМ»		
МБУК «ГДТ «Поиск»		
МБУК «СДК»		

*для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

**для детских библиотек расчет численности респондентов осуществляется исходя из требований НОК к возрасту - «от 14 лет».

Пример: численность пользователей детской библиотеки 500 человек, из них 400 – до 14 лет, соответственно, в анкетировании принимают участие 40% от 100 человек

1. Определяем численность пользователей/посетителей.
2. Рассчитываем численность респондентов согласно таблице.
3. Определяем целое значение от полученного числа (округляем в большую сторону).

Например, библиотеку посещает 1496 пользователей. Значит, число респондентов, которым необходимо предложить пройти анкетирование будет $1496 \cdot 0,4 = 598,4$. Целое значение 599 человек.

Для получения доступа к онлайн каждому передают индивидуально ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого обучающиеся проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: krasreg.razvitie@yandex.ru

4. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.

4.1. Экспертный чек-лист ЧЛН

- 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
- 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.
- 3.1.1 - Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.
- 3.2.1 - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Фамилия Имя Отчество представителей Оператора	1.
	2.
	3.
Наименование учреждения культуры	
Сроки сбора информации	

Важно!!! Перед посещением организации культуры, представителями Оператора, договариваются о визите с администрацией организации. При необходимости, можно оставить комментарии после таблицы.

Ч5	Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации		
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	Имеется	
		Отсутствует	

Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации		
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7	Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации		
Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	

Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность		
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		

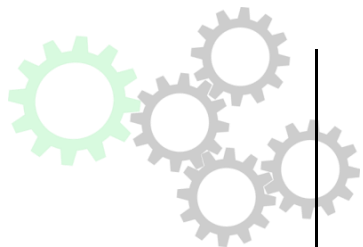
Ч10а	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10б	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10в	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10г	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10д	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10е	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Имеется	
		Отсутствует	

4.2. Анкета получателей услуг (АПУ).

Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о организации культуры, которую Вы посещаете.

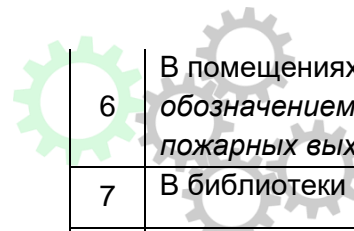
Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше.

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
	Иное		
Г	Какое образование Вы имеете?	Неполное основное общее	



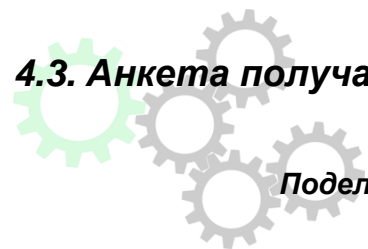
		Основное общее	
		Неполное среднее общее	
		Среднее общее	
		Среднее специальное	
		Высшее	
Д	Как часто Вы посещаете ЦБС?	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежемесячно	
		Чаще 1 раза в месяц	

№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да» чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	На официальном сайте ЦБС информация представлена качественно и доступно?				
2	На официальном сайте ЦБС информация представлена в полном объеме?				
3	На информационных стендах в помещении библиотеки информация представлена качественно и доступно (<i>афиша, план работы, отчеты, документы и т.д.</i>)?				
4	На информационных стендах в помещении библиотеки информация представлена в полном объеме (<i>имеется вся необходимая для посетителей информация</i>)?				
5	В библиотеке имеется комфортная зона отдыха, ожидания с необходимой мебелью?				



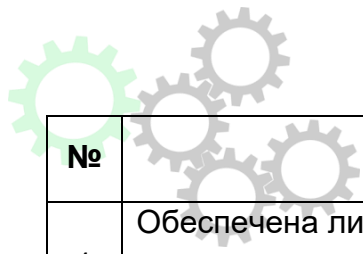
6	В помещениях библиотеки имеется понятная навигация (<i>таблички с обозначением кабинетов, залов, лестниц, туалетных комнат, пожарных выходов, кранов и т.д.</i>)?				
7	В библиотеки всегда бесплатно доступна качественная питьевая вода?				
8	Для посетителей библиотеки всегда бесплатно доступны туалетные комнаты?				
9	В туалетных комнатах библиотеки всегда имеется мыло, туалетная бумага, возможность высушить руки?				
10	Санитарное состояние вестибюля, читальных залов, других помещений библиотеки всегда удовлетворительное?				
11	Для граждан имеется возможность продлить срок пользования книгами и другими источниками информации по телефону, на сайте организации?				
12	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью библиотеки?				
13	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала библиотеки (<i>технический персонал, вахтер</i>)?				
14	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов библиотеки (<i>библиотекарей, методистов, библиографов и т.д.</i>)?				
15	При использовании дистанционных форм взаимодействия (<i>телефон, электронная почта, сервисы на сайте организации</i>) работники библиотеки всегда доброжелательны и вежливы?				
16	Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещение библиотеки?				
17	Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?				
18	Удовлетворены ли Вы материально-техническим состоянием организации?				
19	Устраивает ли Вас качество условий оказания услуг организации в целом?				

4.3. Анкета получателей услуг (АПУ ОВЗ).



*Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о организации культуры, которую Вы посещаете.
Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше.*

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
		Иное	
Г	Какое образование Вы имеете?	Неполное основное общее	
		Основное общее	
		Неполное среднее общее	
		Среднее общее	
		Среднее специальное	
		Высшее	
Д	Как часто Вы посещаете ЦБС?	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежемесячно	
		Чаще 1 раза в месяц	



№	Вопросы	Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Обеспечена ли возможность для людей с инвалидностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в ЦБС, в том числе с использованием кресла-коляски?				
2	На территории библиотеки (<i>прилегающей территории</i>) имеется стоянка с выделенными местами для автомобилей людей с инвалидностью?				
3	В организации имеются, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы?				
4	Организация располагает сменными креслами –колясками?				
5	Организация оснащена специально оборудованными для людей с инвалидностью санитарно-гигиеническими помещениями?				
6	В библиотеке дублируется для инвалидов по слуху и зрению звуковая и зрительная информация?				
7	В библиотеке дублируется информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне?				
8	В библиотеке имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (<i>слуху и зрению</i>) услуг сурдопереводчика (<i>тифлосурдопереводчика</i>)?				
9	Библиотека располагает альтернативной версией официального сайта для инвалидов по зрению?				
10	В библиотеке имеется возможность предоставления сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации?				
11	Вы удовлетворены доступностью услуг библиотеки для людей с инвалидностью в целом?				

5. Обобщение информации по итогам НОКО.

5.1. Численность и характеристика респондентов (АПУ):

Наименование		МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
Апу, (чел.)		680	695	606	635	605
Ваш возраст, полных лет, %	14-20	21,2	15,5	17,2	10,1	26,0
	21-35	38,5	35,1	24,4	31,8	35,2
	36-50	29,6	36,5	33,2	38,1	25,8
	от 51	10,6	12,8	25,2	20,0	12,7
Ваш пол, %	Муж	33,2	27,8	35,5	31,2	35,4
	Жен	66,6	72,2	64,5	68,8	64,3
Чем Вы занимаетесь, %	Учусь	23,5	17,0	19,6	11,0	29,9
	Работаю в бюджетной сфере	25,3	23,9	20,6	38,4	17,5
	Работаю на производстве	18,4	18,6	23,1	14,6	25,0
	Работаю в сфере бизнеса	20,4	18,3	12,0	23,0	9,1
	Иное	12,2	22,3	24,6	12,9	18,2
Какое образование Вы имеете, %	Неполное основное общее	7,8	8,6	8,3	3,8	17,4
	Основное общее	8,2	8,9	6,6	5,4	7,4
	Неполное среднее общее	6,8	3,9	3,8	2,0	6,1
	Среднее общее	17,5	11,2	12,7	7,2	10,1
	Среднее специальное	27,9	34,1	30,0	22,7	32,9
	Высшее	31,6	33,2	38,6	58,9	25,8
Как часто Вы посещаете ОК, %	Не чаще раза в год	13,4	23,7	39,1	27,2	19,2
	Раз в 3-4 месяца	22,5	21,9	26,9	46,1	31,6
	Ежемесячно	33,7	27,1	24,4	19,5	22,6
	Чаще 1 раза в месяц	30,3	27,3	9,6	7,1	26,3

5.2. Численность и характеристика респондентов (АПУ ОВЗ):

Наименование		МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
Апу ОВЗ, (чел.)		22	98	34	25	19
Ваш возраст, полных лет, %	14-20	13,6	12,2	5,9	28,0	26,3
	21-35	27,3	41,8	26,5	36,0	21,1
	36-50	36,4	24,5	44,1	24,0	26,3
	от 51	22,7	21,4	23,5	12,0	26,3
Ваш пол, %	Муж	40,9	34,7	14,7	24,0	5,3
	Жен	59,1	65,3	85,3	76,0	94,7
Чем Вы занимаетесь, %	Учусь	13,6	15,3	11,8	28,0	21,1
	Работаю в бюджетной сфере	18,2	13,3	20,6	32,0	5,3
	Работаю на производстве	13,6	9,2	20,6	16,0	10,5
	Работаю в сфере бизнеса	13,6	20,4	2,9	4,0	5,3
	Иное	40,9	41,8	44,1	20,0	57,9
Какое образование Вы имеете, %	Неполное основное общее	0	13,3	0	4,0	15,8
	Основное общее	4,5	11,2	14,7	0	26,3
	Неполное среднее общее	9,1	5,1	0	0	5,3
	Среднее общее	27,3	15,3	14,7	20,0	26,3
	Среднее специальное	36,4	27,6	52,9	28,0	26,3
	Высшее	22,7	27,6	17,6	48,0	0
Как часто Вы посещаете ОК, %	Не чаще раза в год	4,5	17,3	55,9	56,0	21,1
	Раз в 3-4 месяца	13,6	20,4	29,4	36,0	36,8
	Ежемесячно	59,1	33,7	8,8	8,0	21,1
	Чаще 1 раза в месяц	22,7	28,6	5,9	0,0	21,1

5.3. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно- просветительская деятельность.

№	Наименование информации	МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
Ч5	Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации					
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1	1	1	1	1
Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1	1	1	1
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1	1	1	1	1
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1	1	1	1
Ч6	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации					
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1	1	1
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1	1	1
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	1	1
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1	1	1	1

Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	1	1
Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	1	1	1
Ч7	Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации					
Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1	1	1	1
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	1	1	1	1	1
Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	1	1	1	1	1
Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0,3	0,3	0	0	0
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	0,3	0,3	0	0	0
Итого:		14,6*	14,7*	14*	14	14
Ч8	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность					
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1	1	1	1	1
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	1	1	1	1	1
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	1	1	1	1	1
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1	1	1	1
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	1	1	1	1	1
Ч8е	Транспортная доступность	1	1	1	1	1
Итого:		6*	6*	6*	6	6
Ч9	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов					
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	0,3	0,7	0,7	1	0

Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	0	0	1	0
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,3	0,7	1	0	0
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	0	0	0	1	0
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0	0,3	0	0	0
Итого:		0,7*	1,7*	1,7*	3	0
Ч10	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:					
Ч10а	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,1	0	0	0	0
Ч10б	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	0	0	0	0
Ч10в	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	0	0	0
Ч10г	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1	1	1	1	1
Ч10д	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	1	1	1	1	1
Ч10е	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1
Итого:		3,1*	3,3*	3*	3	3

Примечание: 1- информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует

«»-итоговое значение по данным ОК с учетом ЧЛН по филиалам*

5.4. Анализ официальных сайтов.

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения»

№	Наименование информации о деятельности организации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
Ч1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»					
Ч1а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	0,5	1	1	1	0,5
Ч1б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	0	1	0,5	0
Ч1в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0,5	0,5	0	0
Ч1г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	0,5	0,5	0,5	1	0,5
Ч1д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	1	0	1	1
Ч2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»					
Ч2а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0	1	0	0
Ч2б*	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	0	0,5	1	0
Ч2в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	0	0	0	0

Ч2г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	0	0	0	0
Ч2д*	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓	✓	✓	✓	✓
Ч2е	Информация о планируемых мероприятиях	0	0	0	1	0
Ч2ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	0	1	0	0
Ч3	Иная информация на официальном сайте организации					
Ч3а	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством; Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры; Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; План по улучшению качества работы организации.	1	0,5	0,5	0,5	0,5
	Итого:	4	4	6	6	3

Примечание:

✓ - информация должна быть представлена при наличии в организации культуры;

1- информация представлена в полном объеме;

0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует.

5.5. Результаты изучения доступности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (ЧЛД).

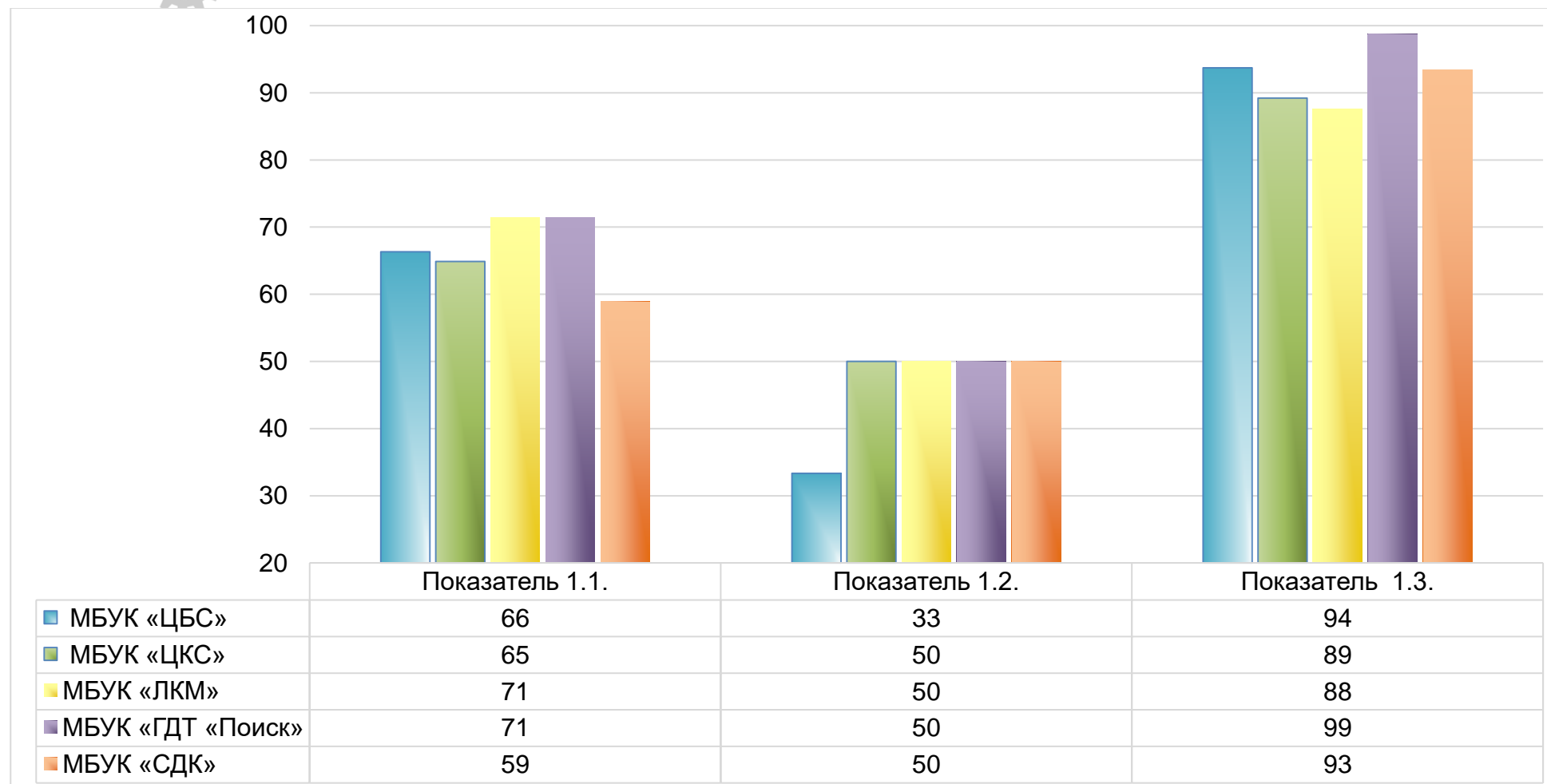
№	Наименование дистанционного способа	МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
1	Абонентский номер телефона*	1	1	1	1	1
2	Адрес электронной почты образовательной организации *	1	0	1	1	1
3	Электронные сервисы, формы для подачи электронного обращения жалобы, предложения	0	1	1	0	1
4	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0	0	0	0	0
5	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0	1	0	1	0
6	Иные дистанционные способы взаимодействия	0	0	0	0	0
Итого:		2	3	3	3	3

Примечание: «*» -при наличии возможности обращении по телефону без получения ответа- 0,5 балла;

-при наличии возможности обращении по телефону и электронной почте с получением ответа- 1 балл.

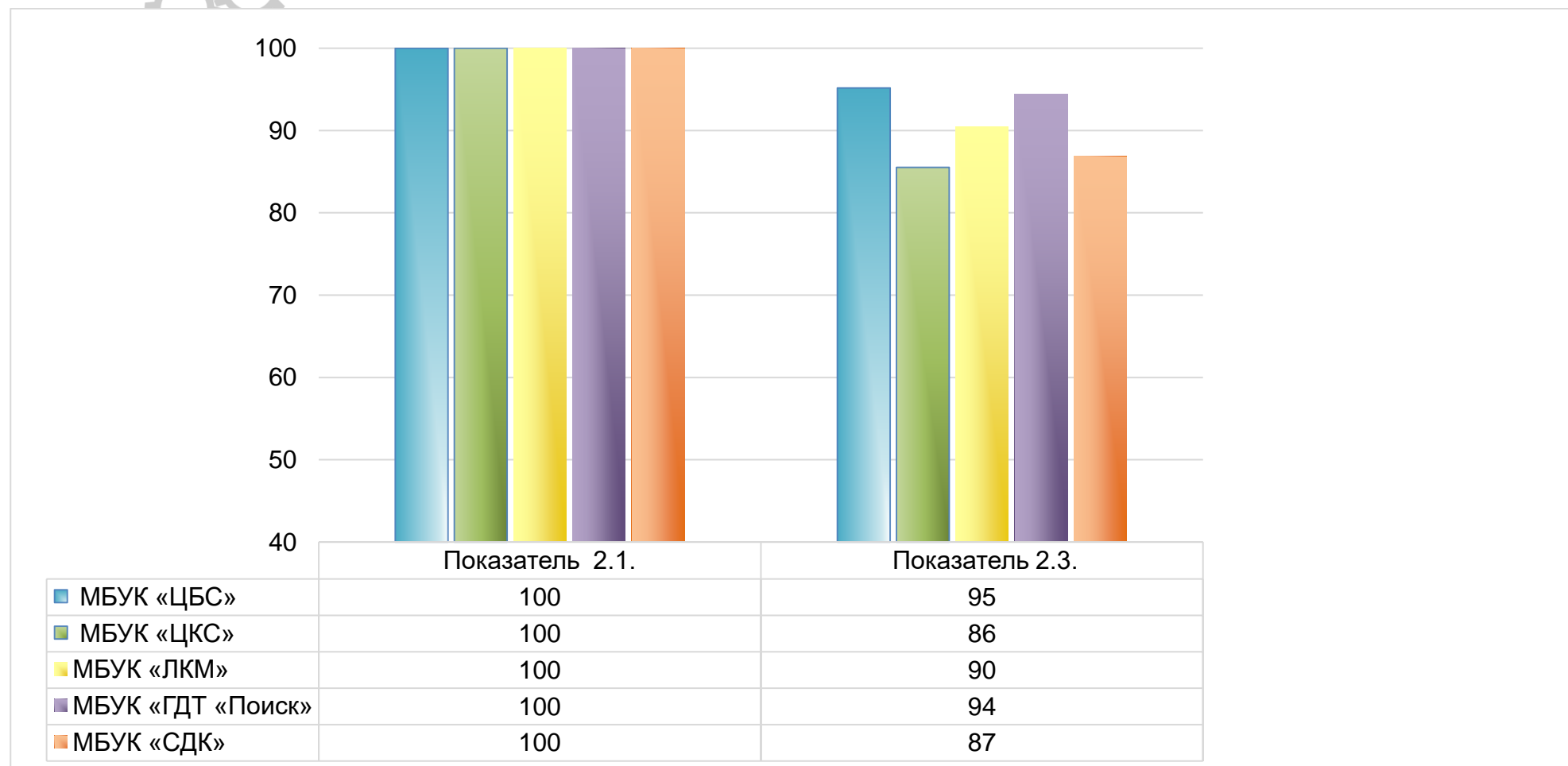
6. Сравнение показателей на основании полученной информации.

6.1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"



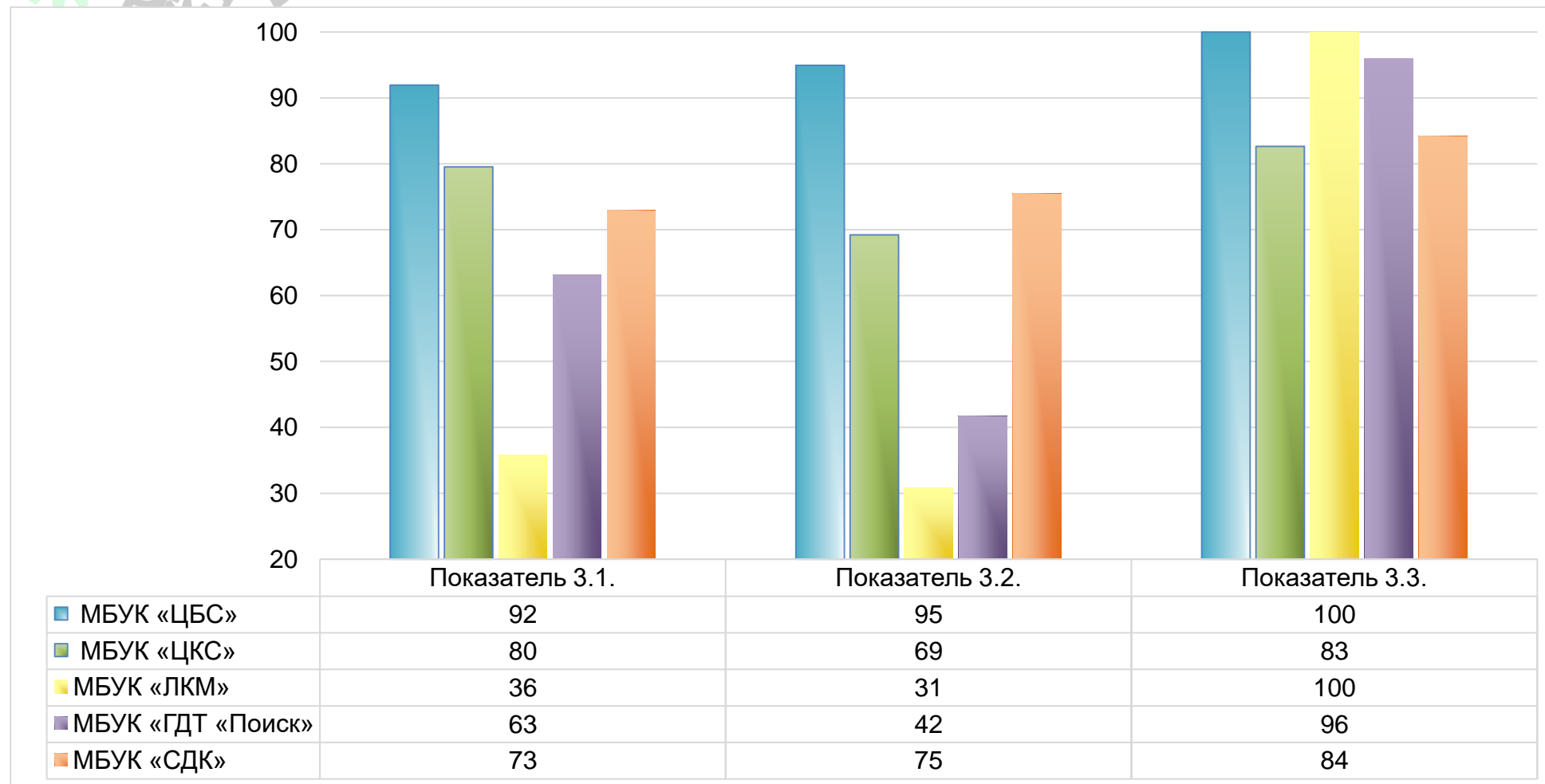


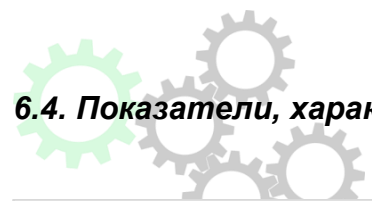
6.2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"



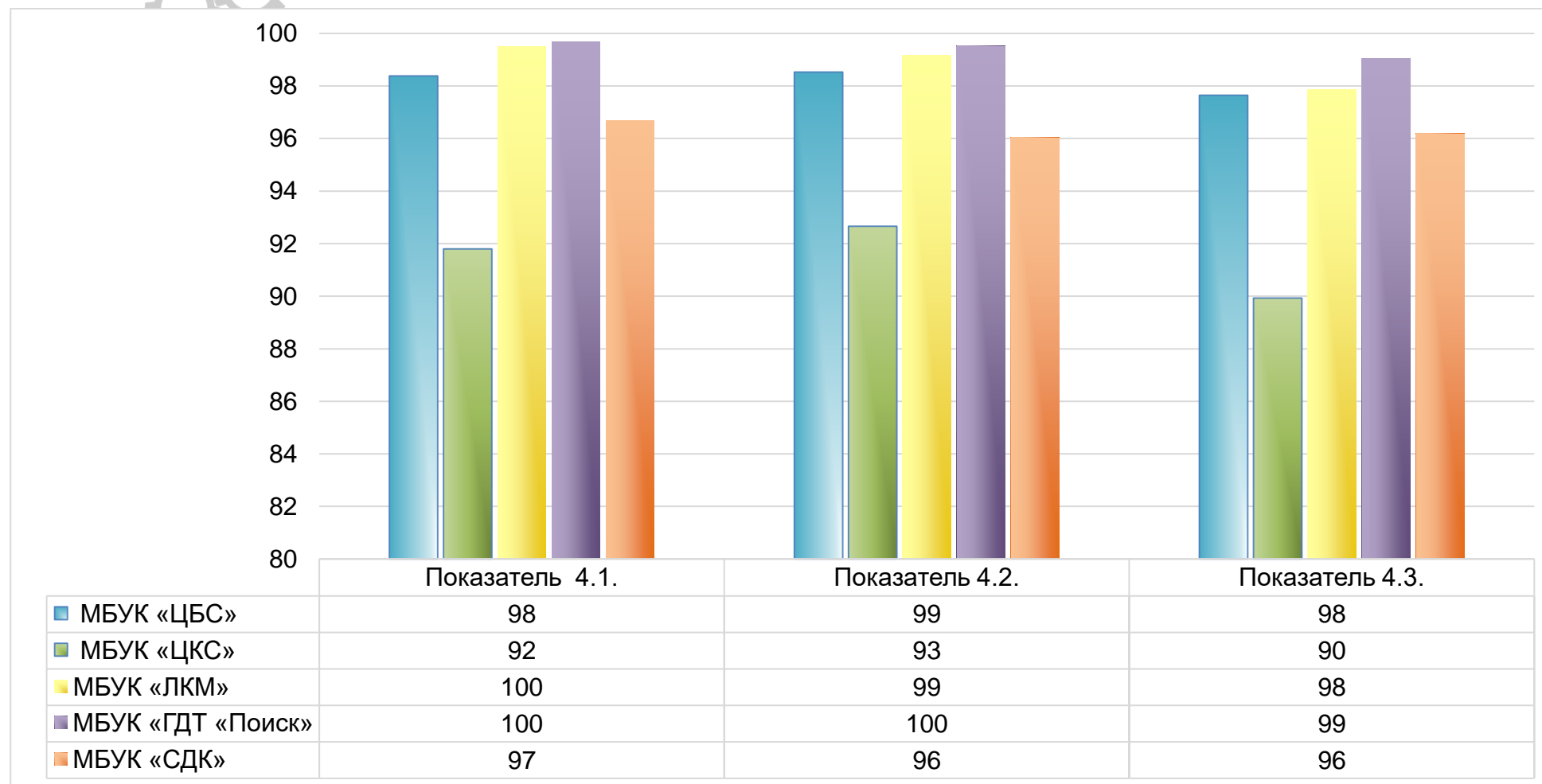


6.3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"



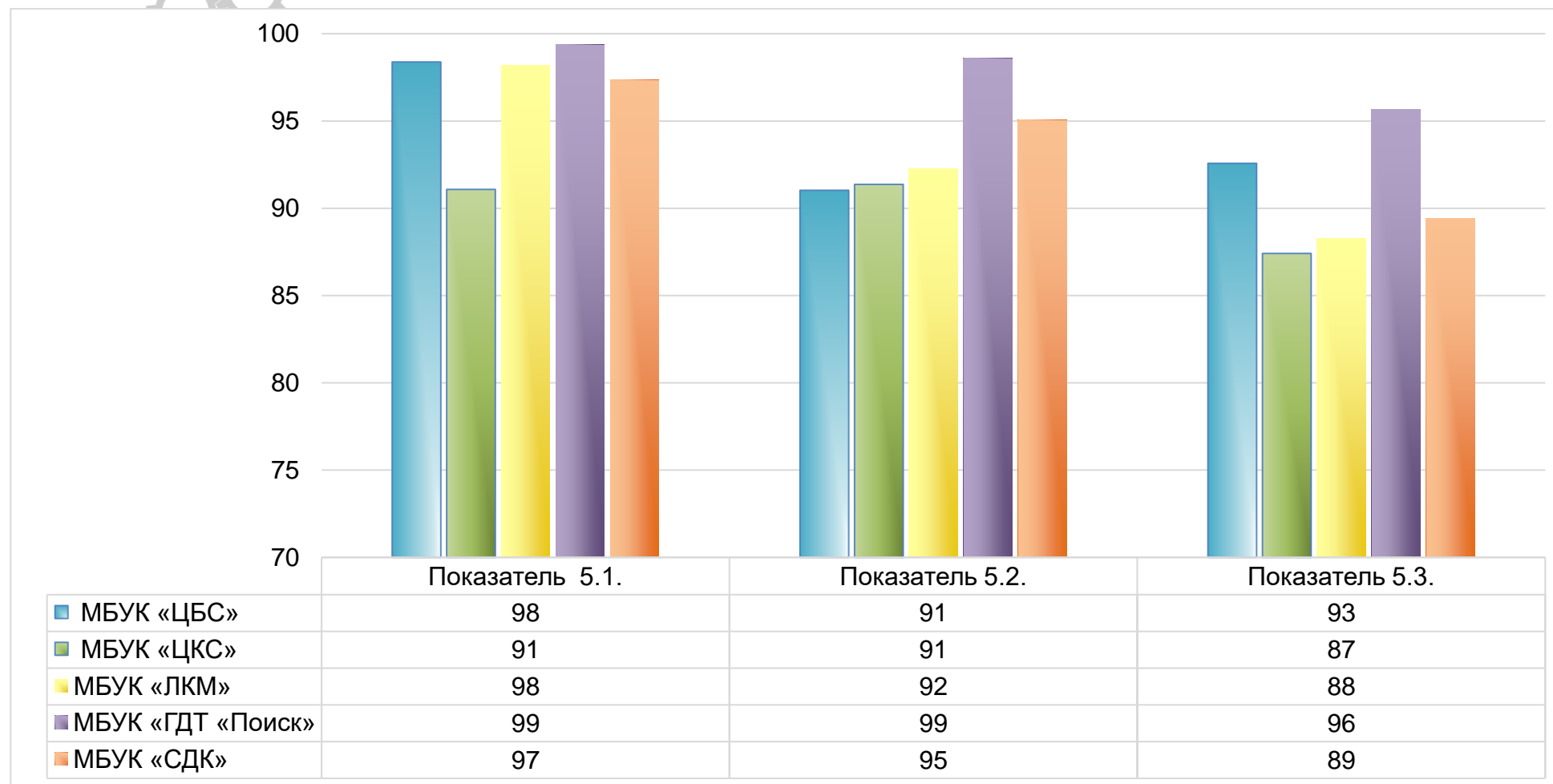


6.4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"





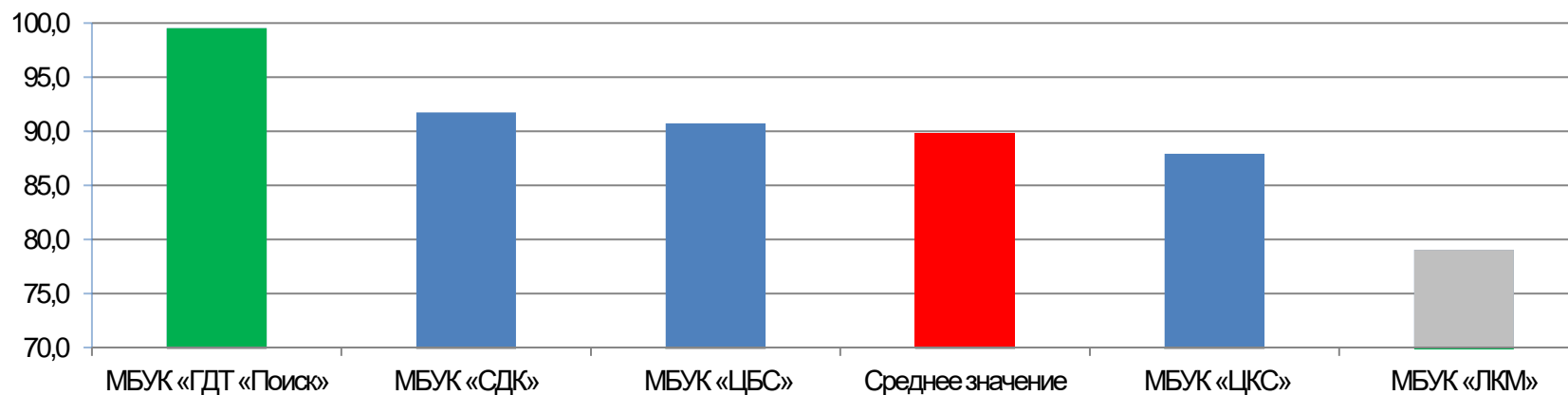
6.5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"



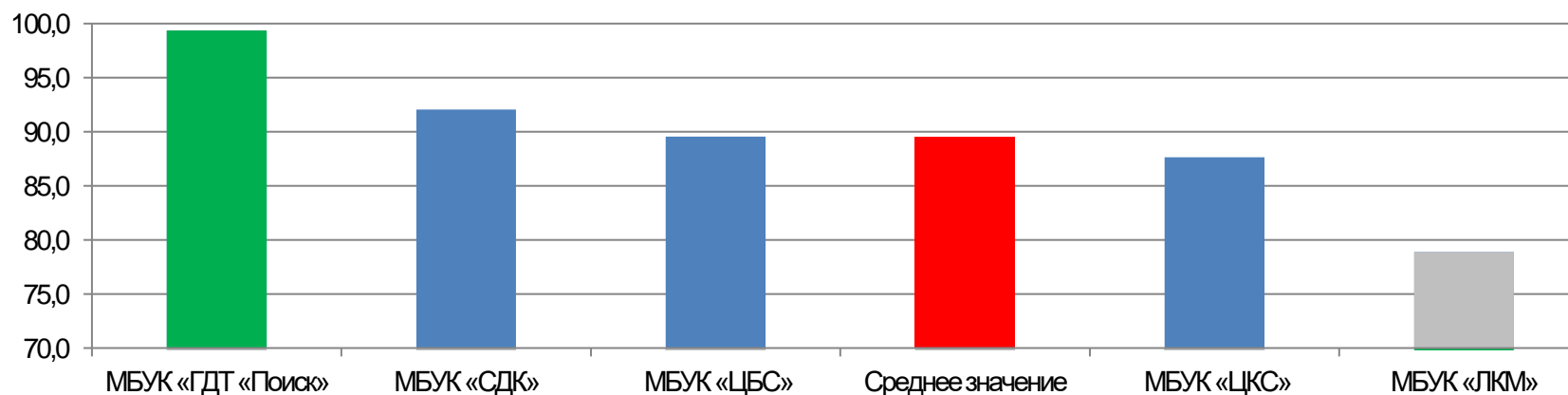
7. Данные анкетирования.

7.1. Распределение удовлетворительных ответов в анкете получателей услуг, АПУ.

1. На официальном сайте ОК информация представлена качественно и доступно.

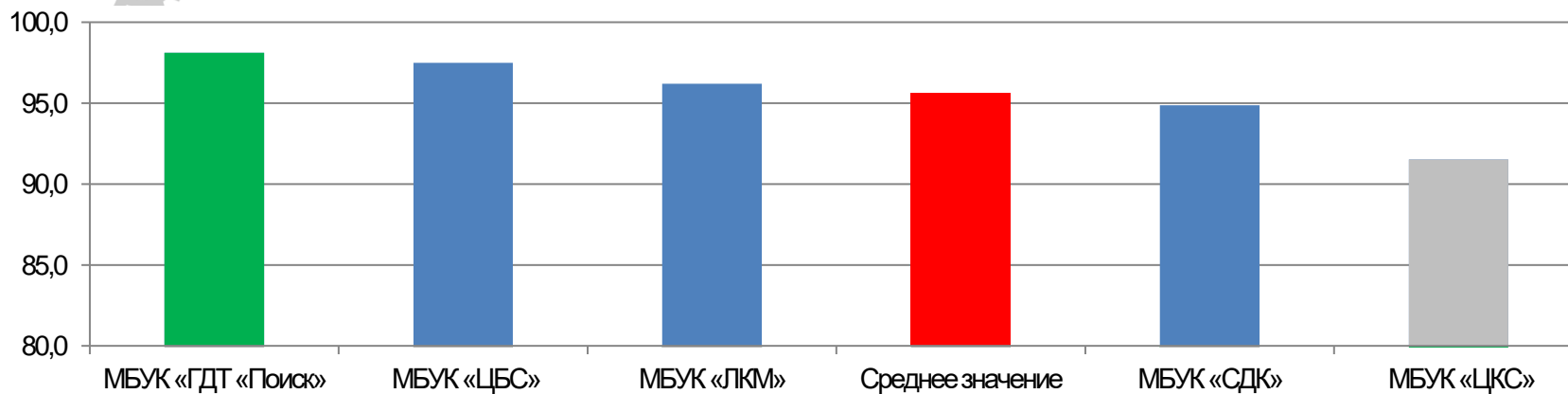


2. На официальном сайте ОК информация представлена в полном объеме.

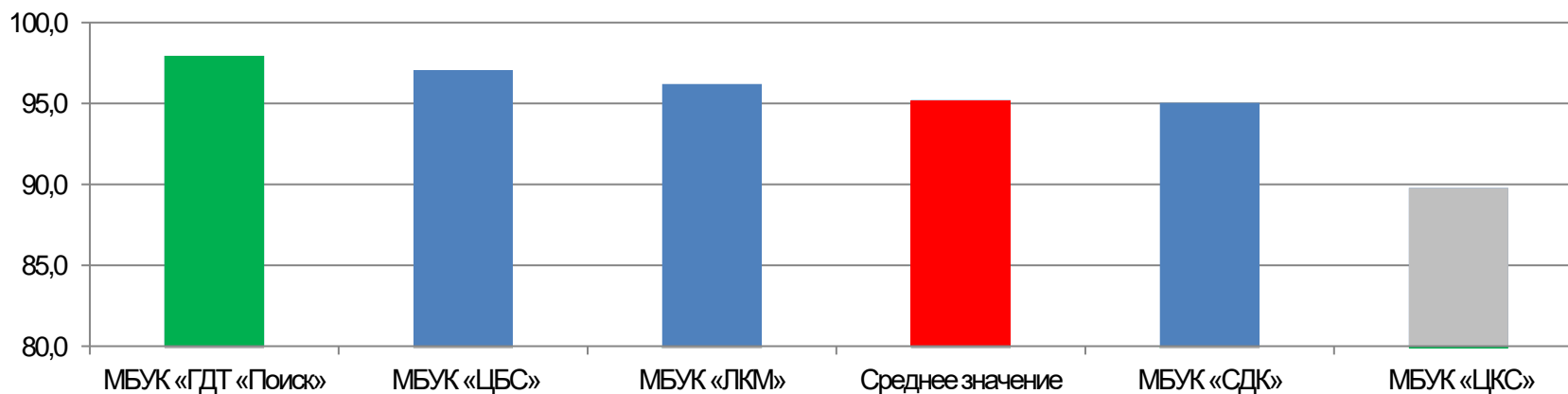




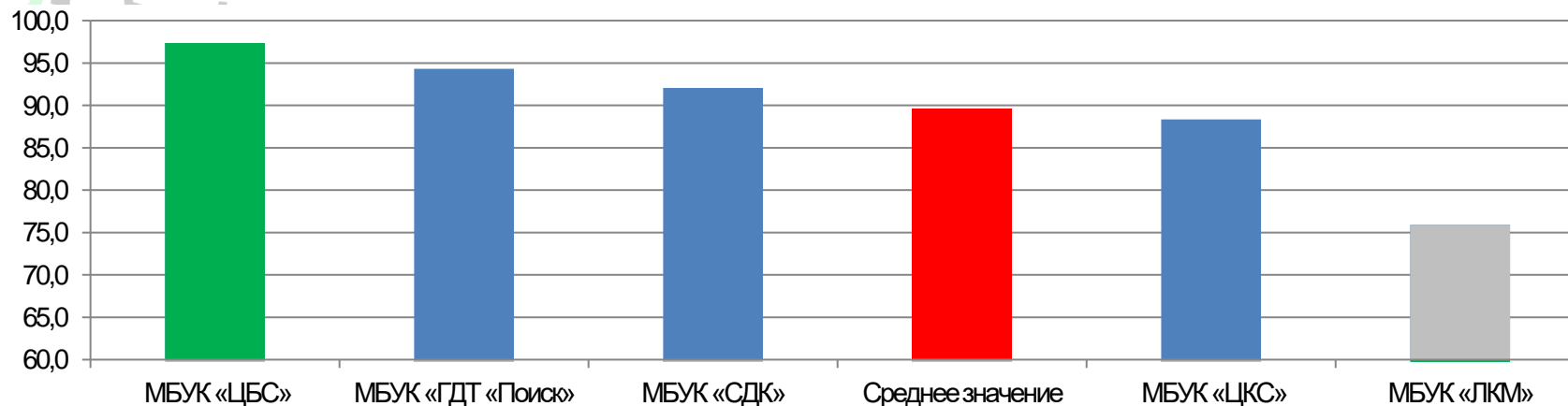
3. На информационных стендах в помещении ОК информация представлена качественно и доступно (афиша, план работы, отчеты, документы и т.д.)



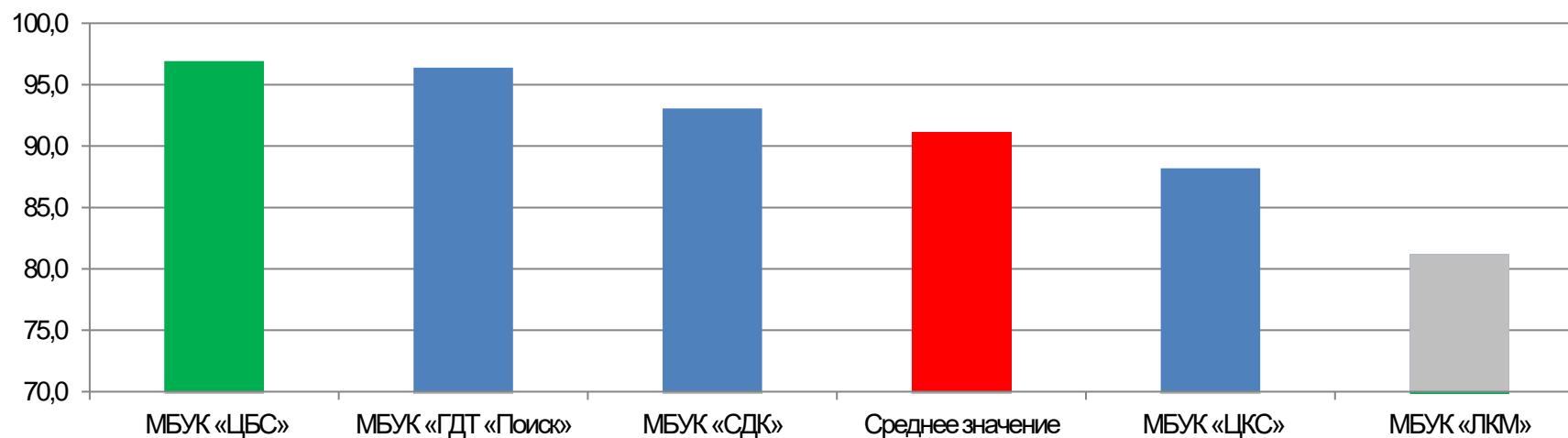
4. На информационных стендах в помещении ОК информация представлена в полном объеме (имеется вся необходимая для посетителей информация)



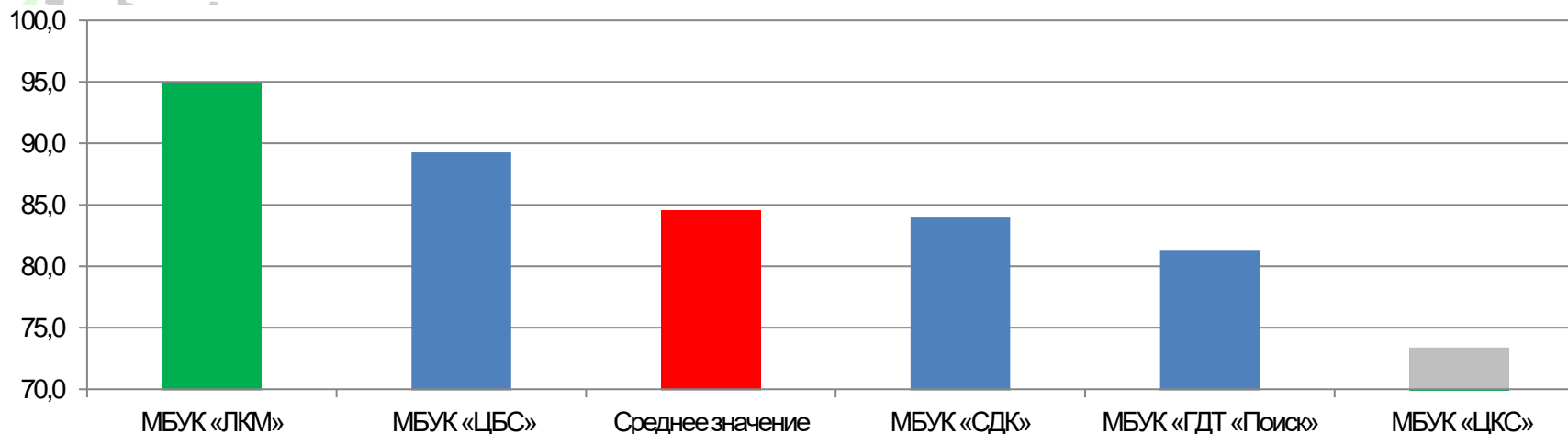
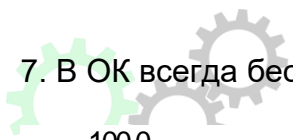
5. В ОК имеется комфортная зона отдыха, ожидания с необходимой мебелью.



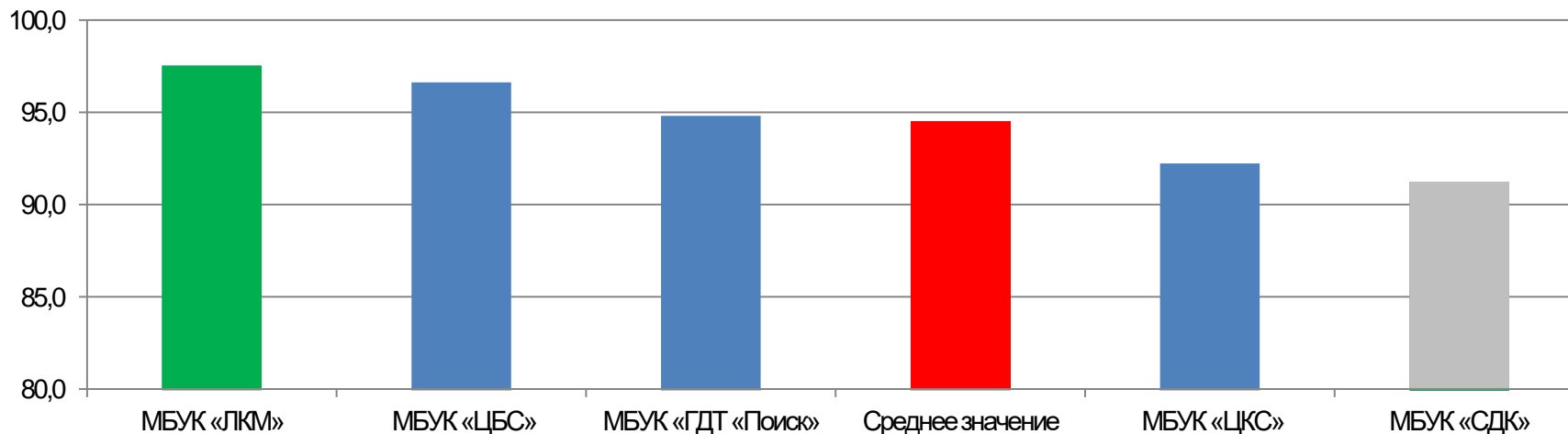
6. В помещениях ОК имеется понятная навигация (таблички с обозначением кабинетов, залов, лестниц, туалетных комнат, пожарных выходов, кранов и т.д.)



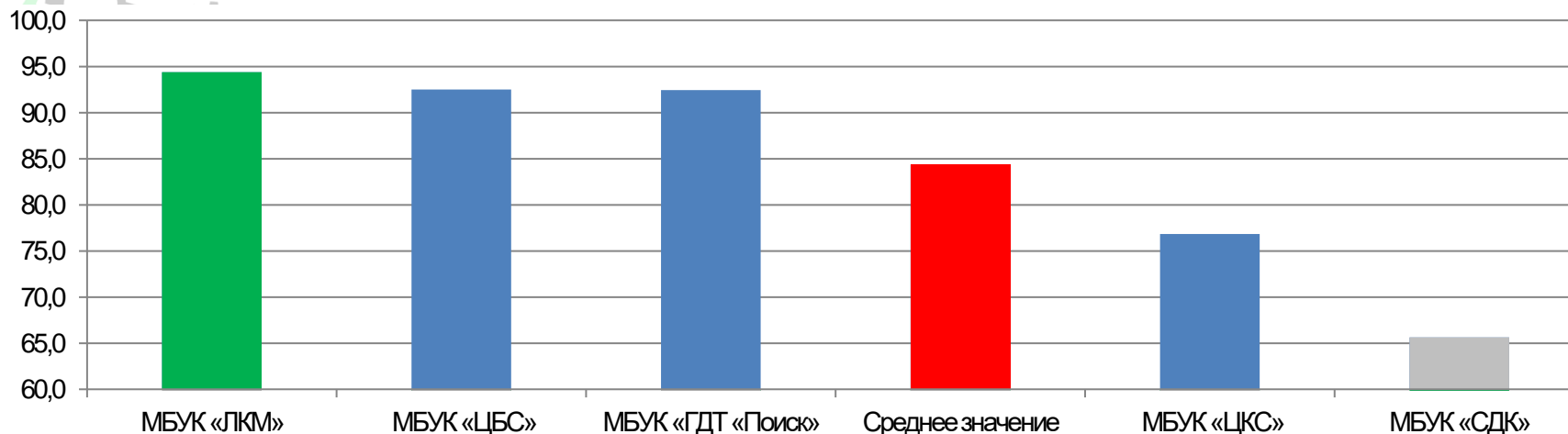
7. В ОК всегда бесплатно доступна качественная питьевая вода.



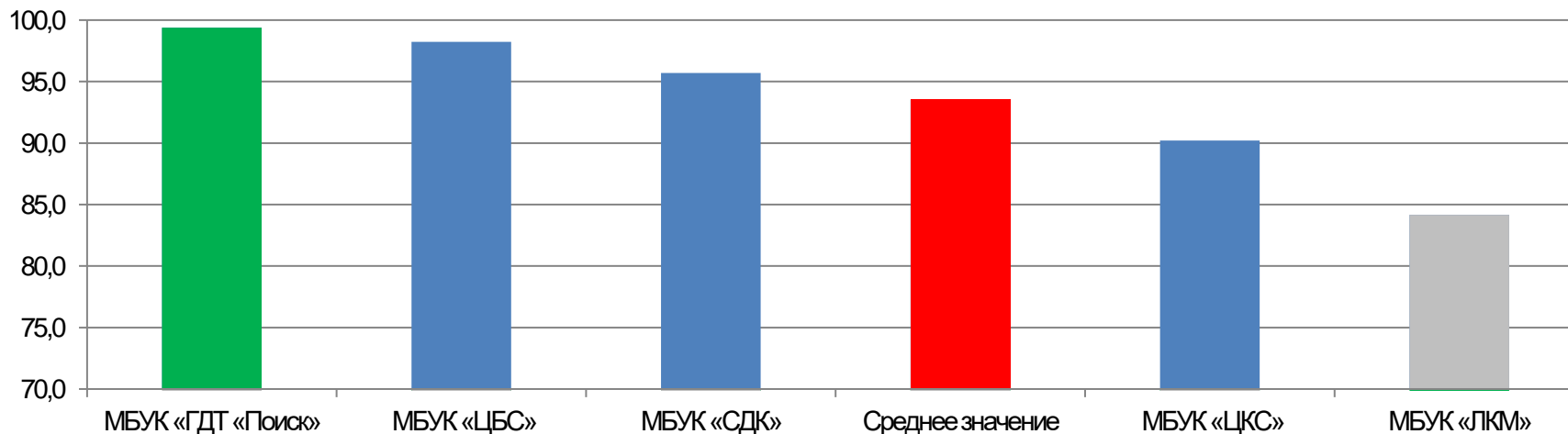
8. Для посетителей ОК всегда бесплатно доступны туалетные комнаты.

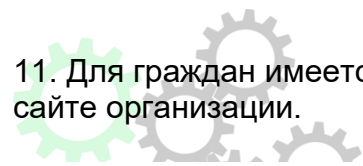


9. В туалетных комнатах ОК всегда имеется мыло, туалетная бумага, возможность высушить руки.

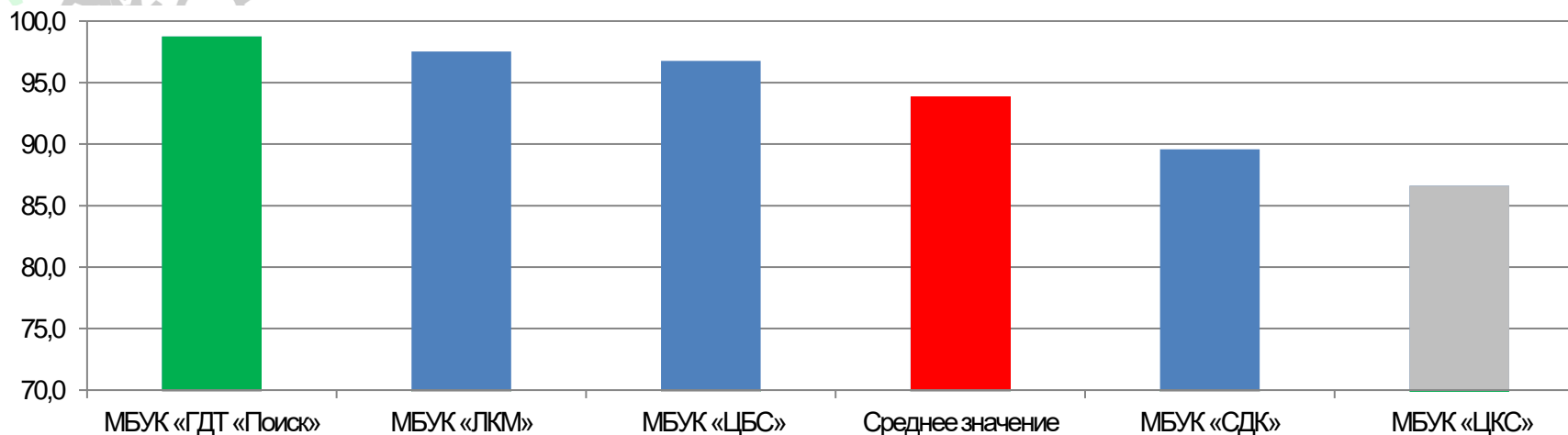


10. Санитарное состояние вестибюля, читальных залов, других помещений ОК всегда удовлетворительное.

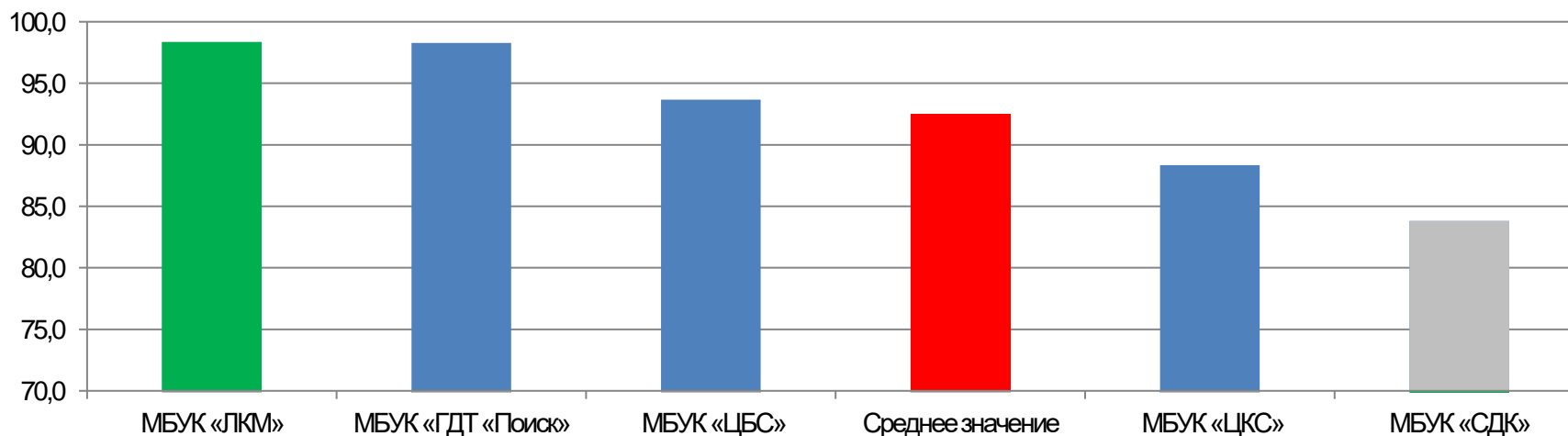




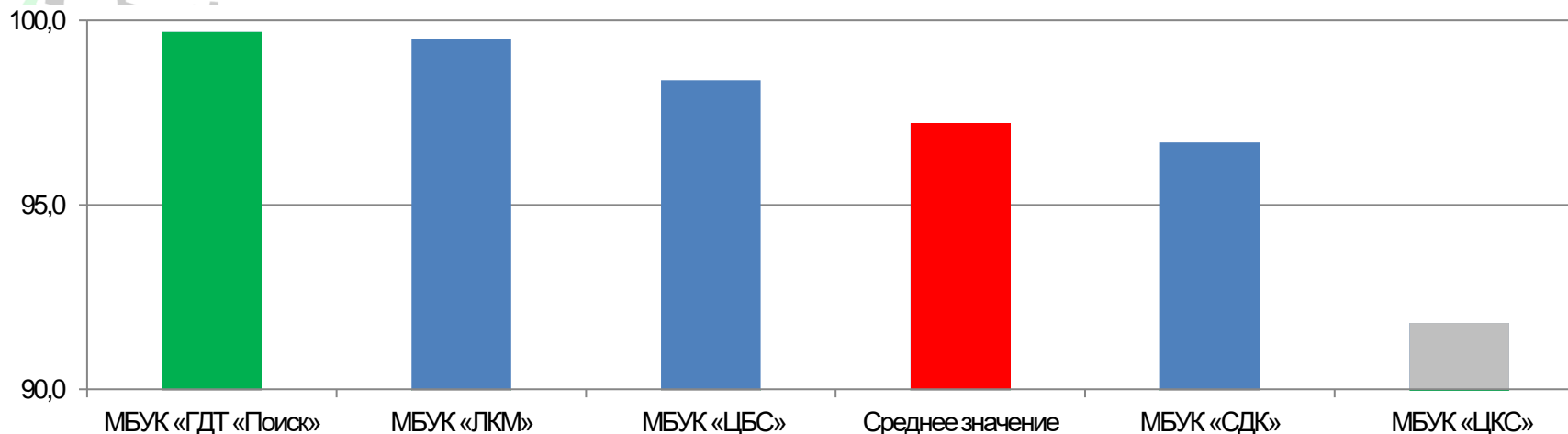
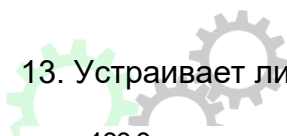
11. Для граждан имеется возможность продлить срок пользования книгами и другими источниками информации по телефону, на сайте организации.



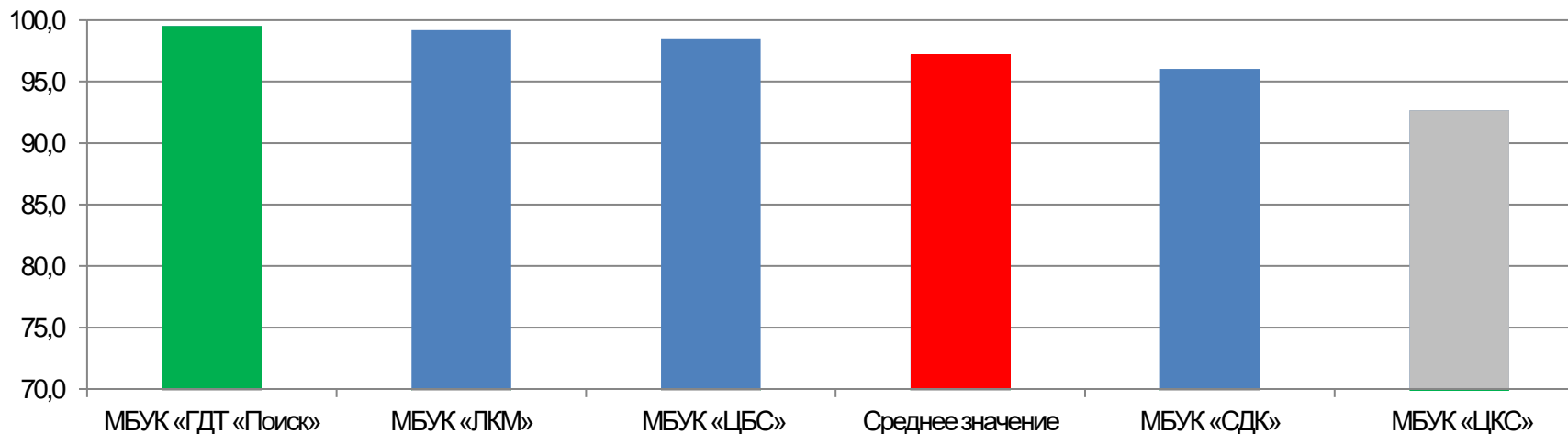
12. Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью ОК.



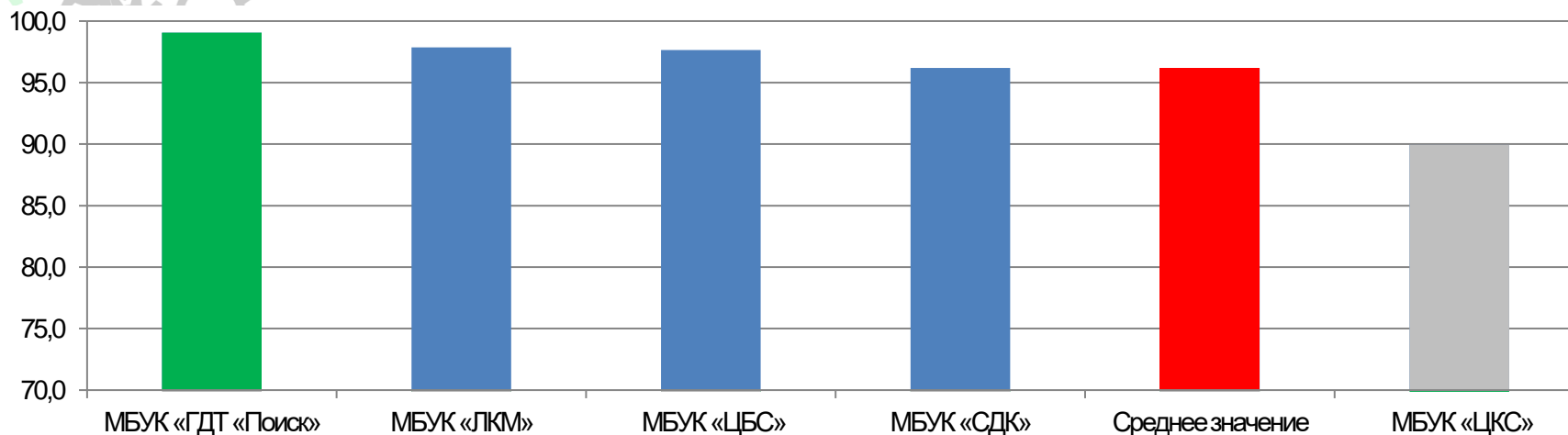
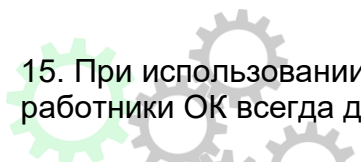
13. Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала ОК (технический персонал, вахтер)



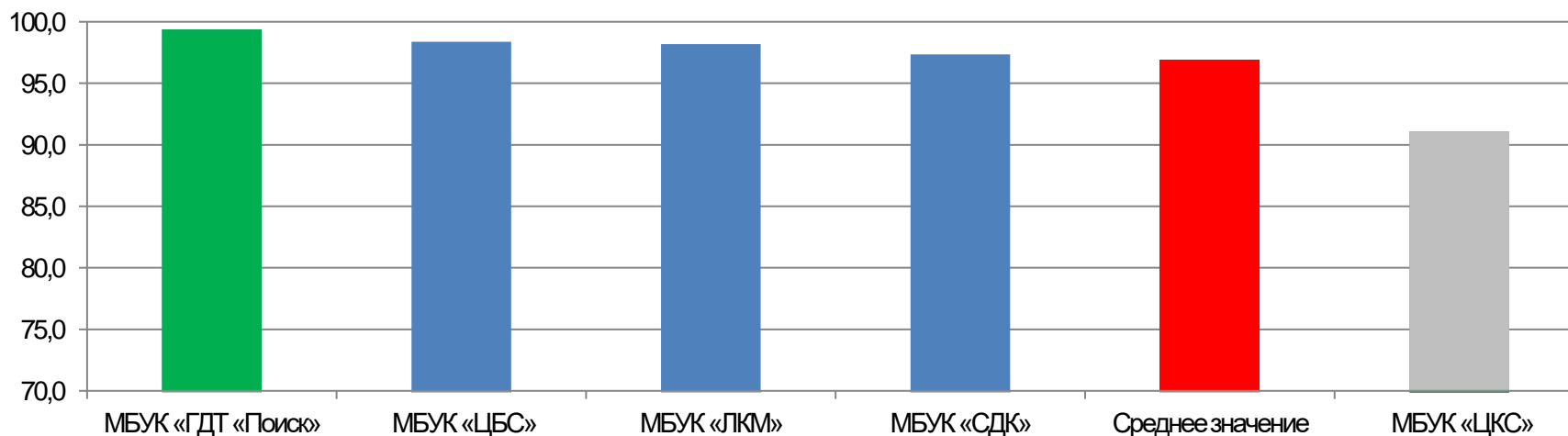
14. Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов ОК (библиотекарей, методистов, библиографов и т.д.)



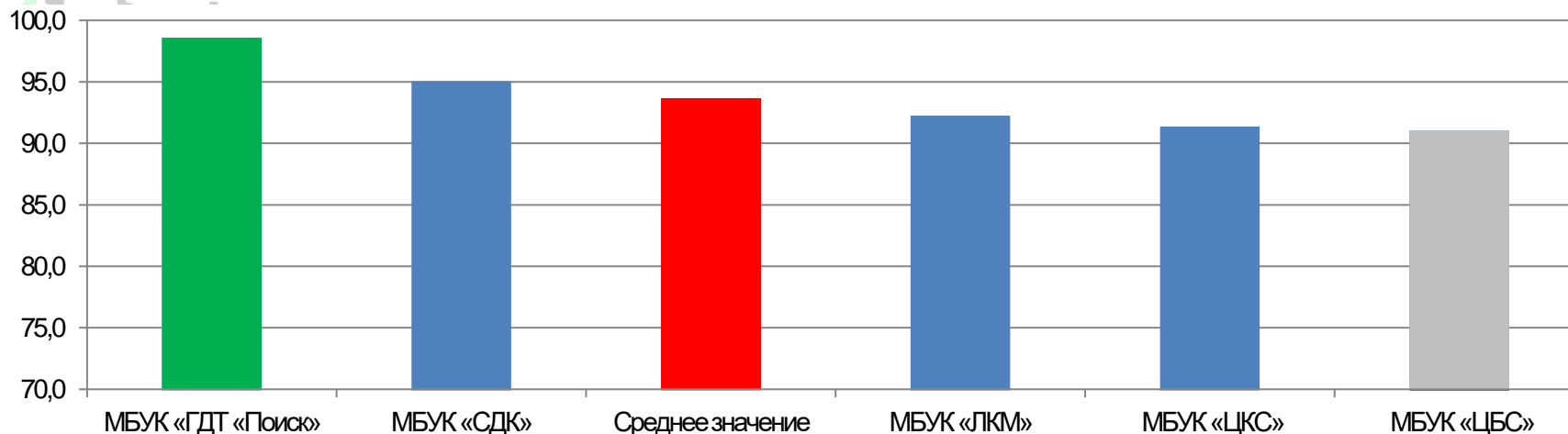
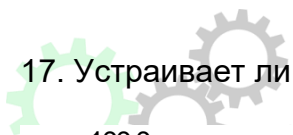
15. При использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, сервисы на сайте организации) работники ОК всегда доброжелательны и вежливы.



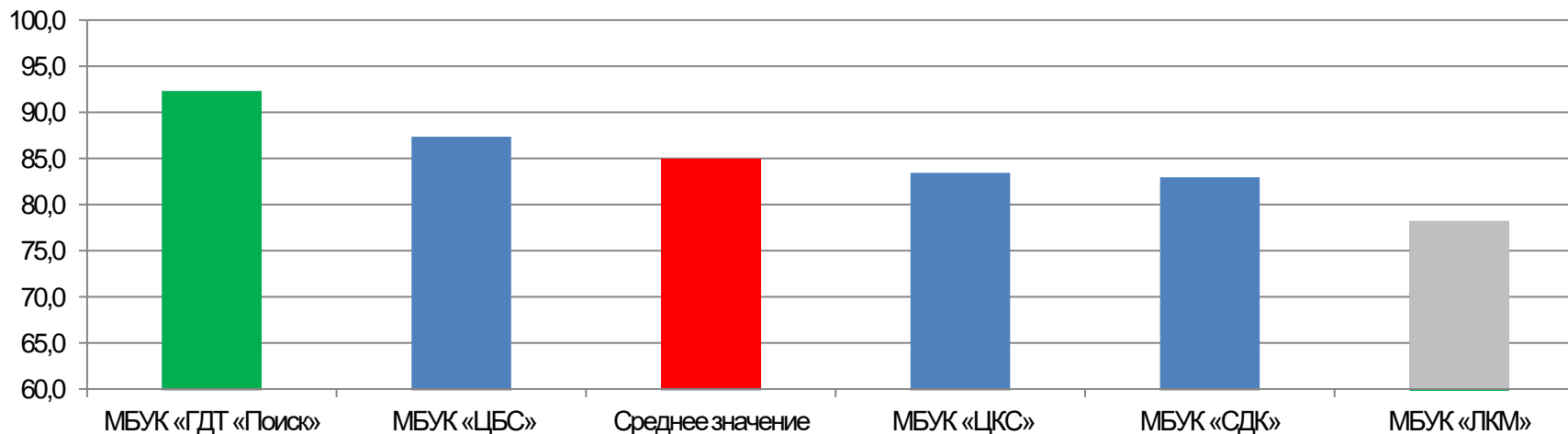
16. Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещение ОК.



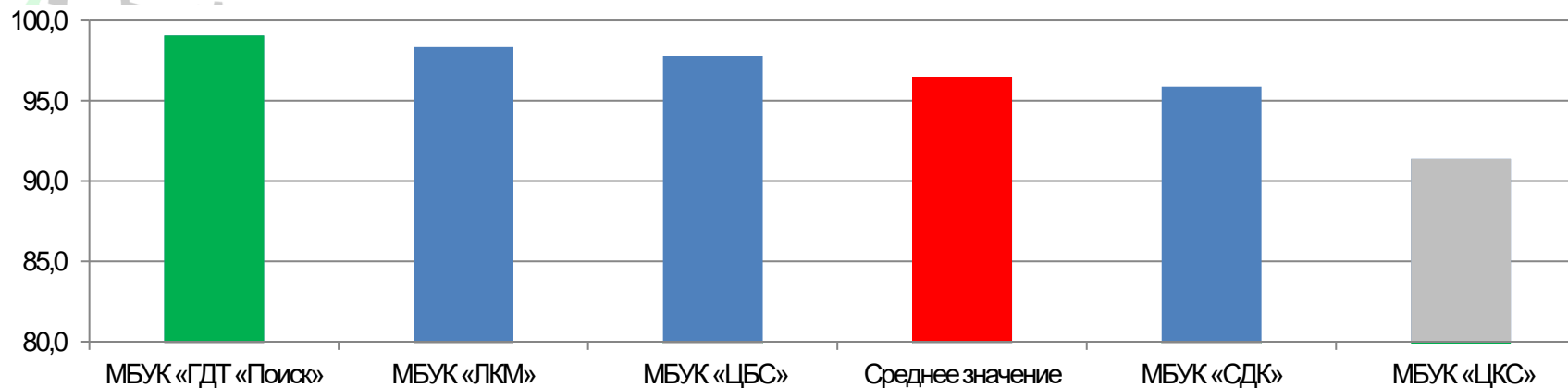
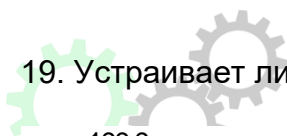
17. Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни.



18. Удовлетворены ли Вы материально-техническим состоянием организации.

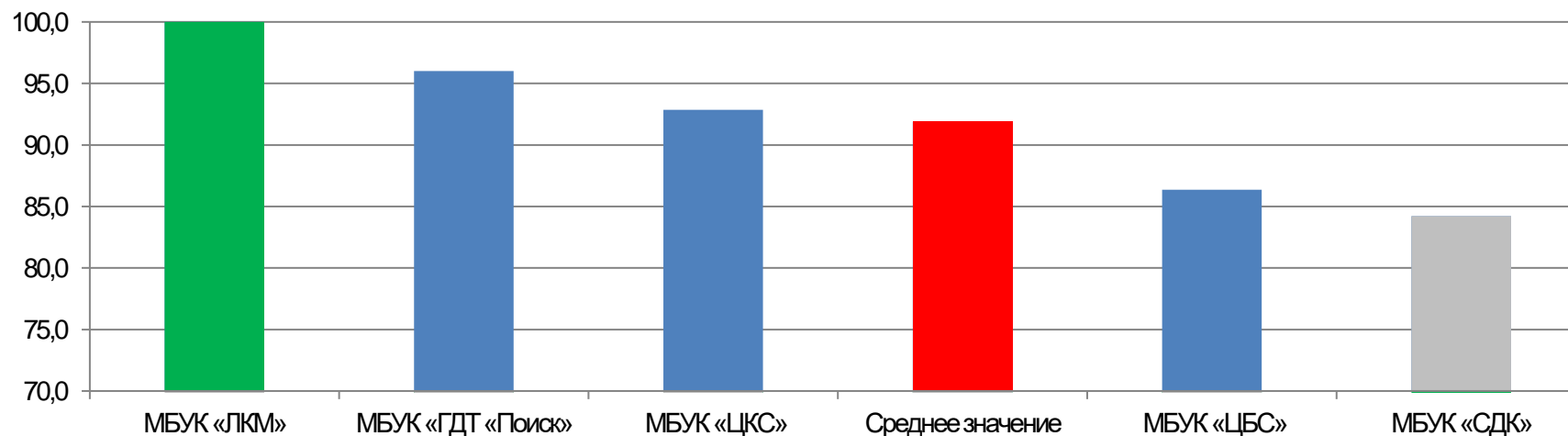


19. Устраивает ли Вас качество условий оказания услуг организации в целом.

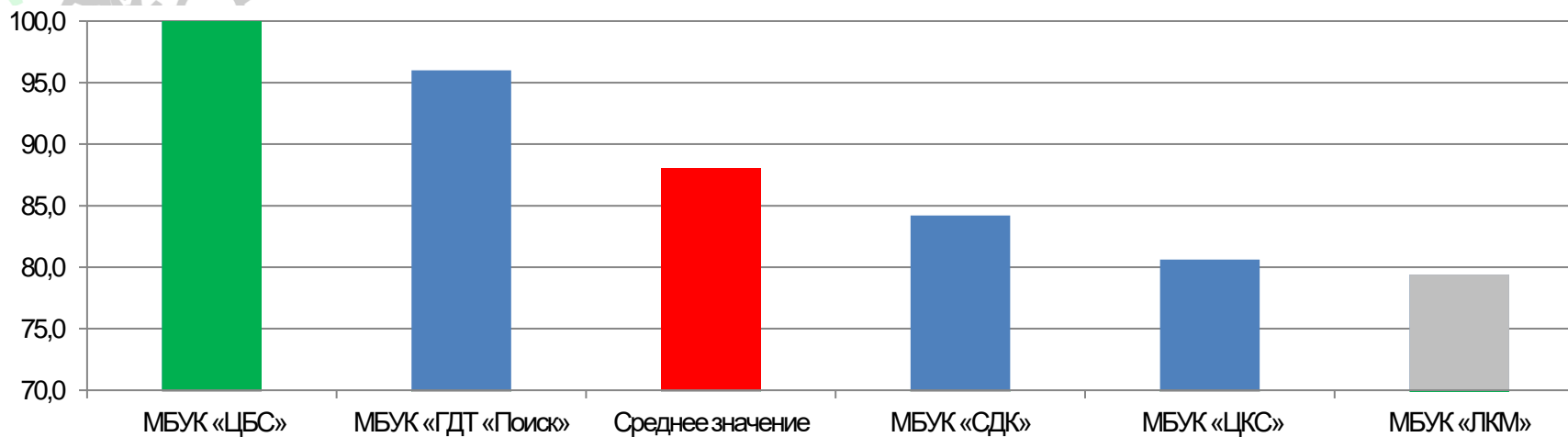


7.2. Распределение удовлетворительных ответов в анкете получателей услуг, АПУ ОВЗ.

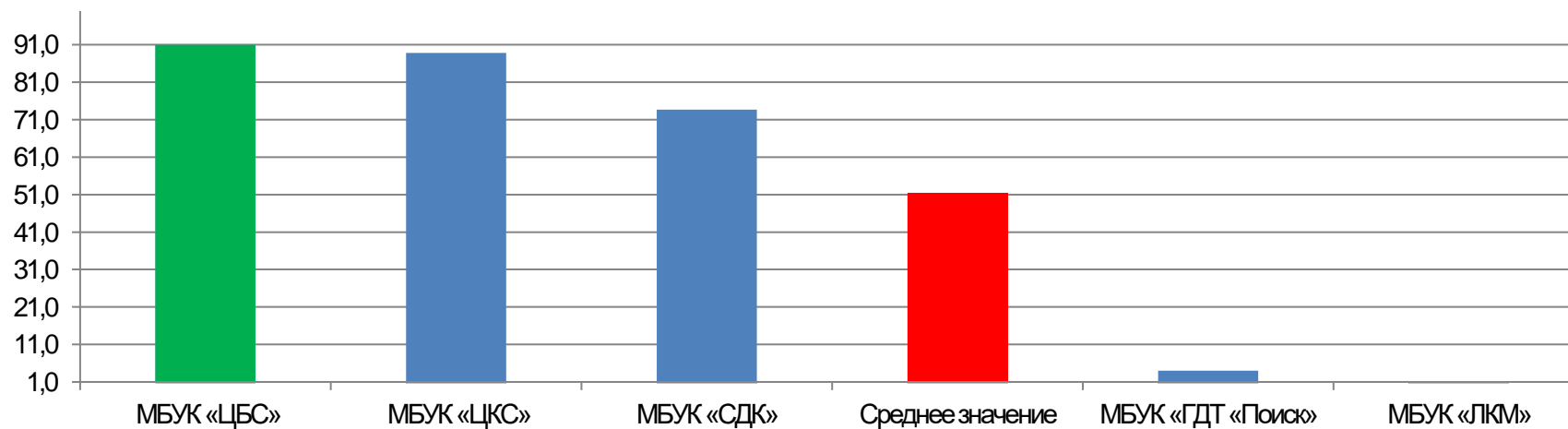
1. Обеспечена ли возможность для людей с инвалидностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в ОК, в том числе с использованием кресла-коляски.



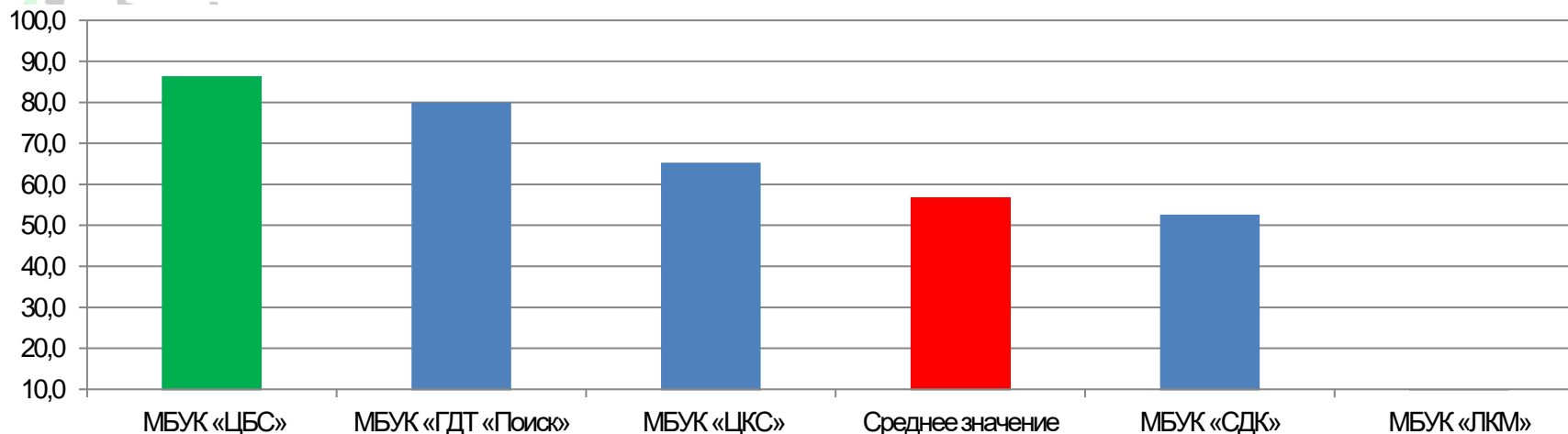
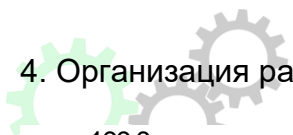
2. На территории ОК (прилегающей территории) имеется стоянка с выделенными местами для автомобилей людей с инвалидностью.



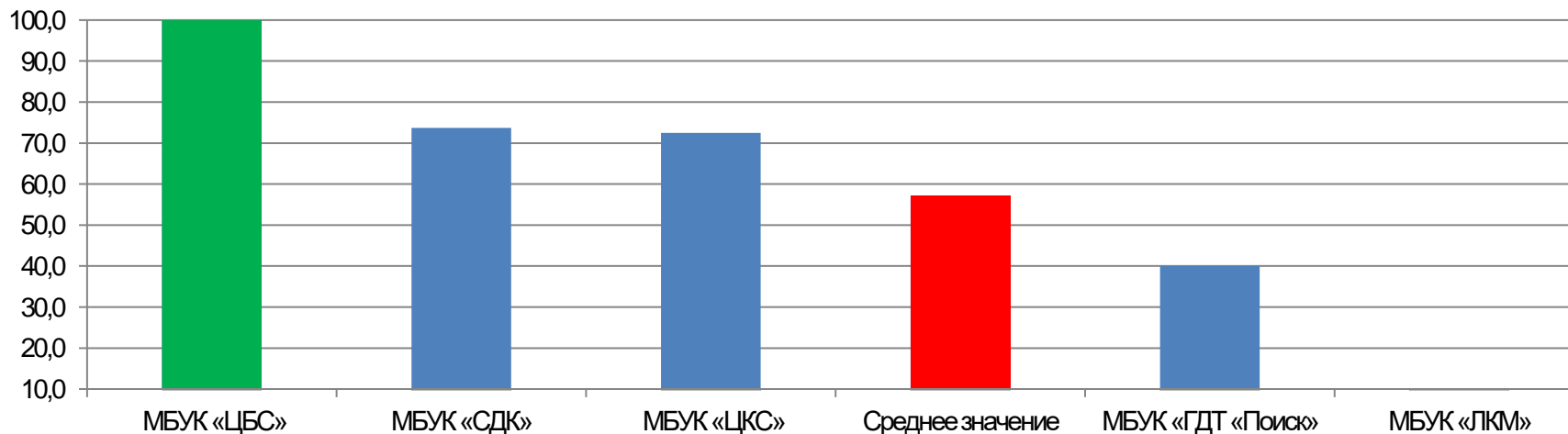
3. В организации имеются, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.



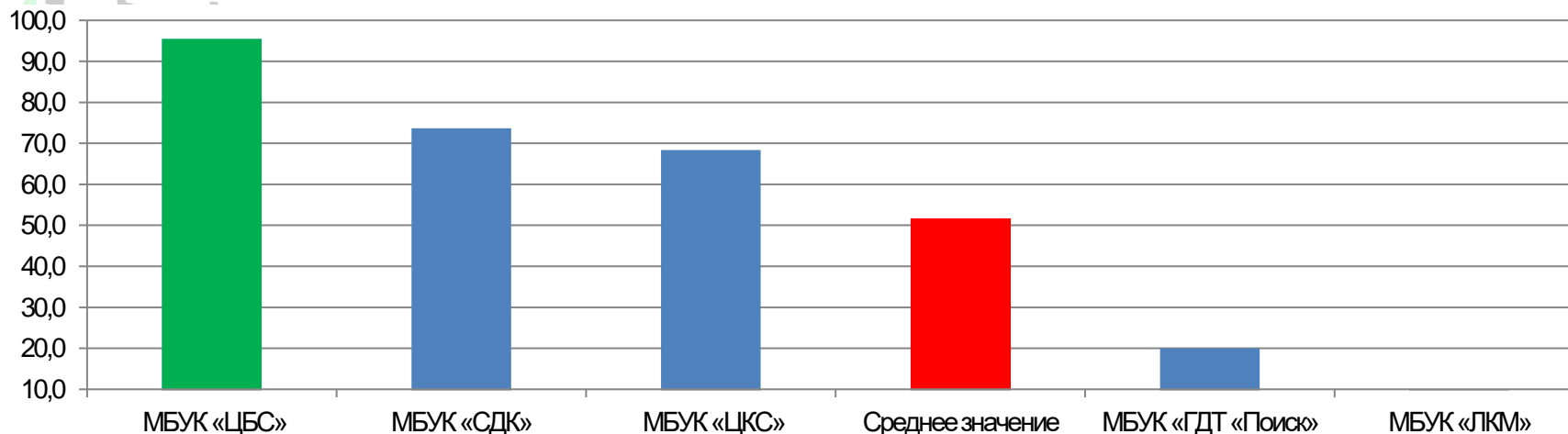
4. Организация располагает сменными креслами –колясками.



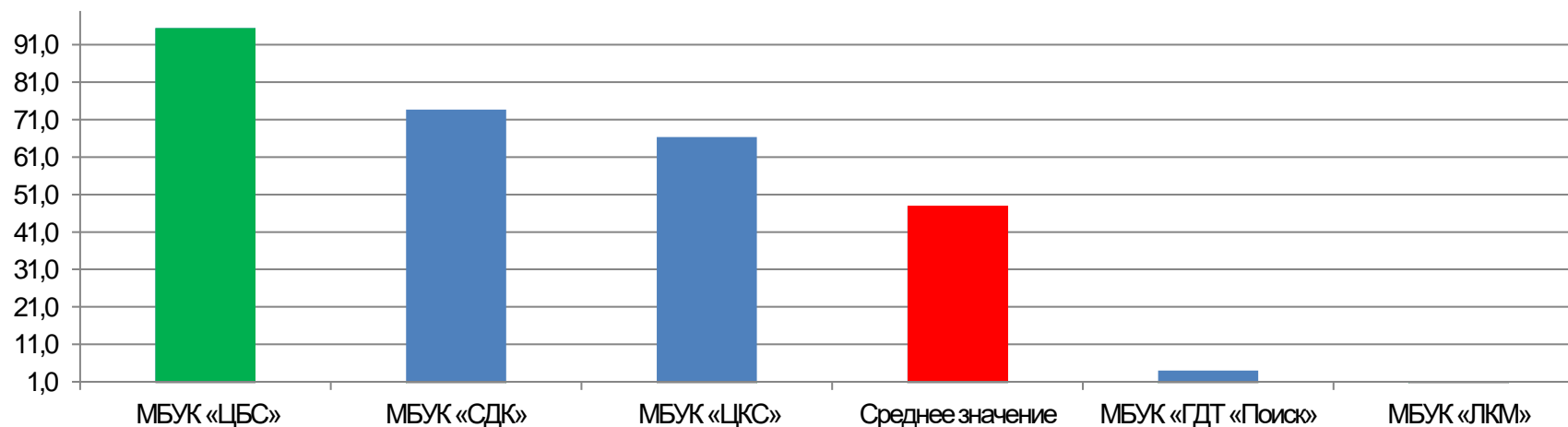
5. Организация оснащена специально оборудованными для людей с инвалидностью санитарно-гигиеническими помещениями.



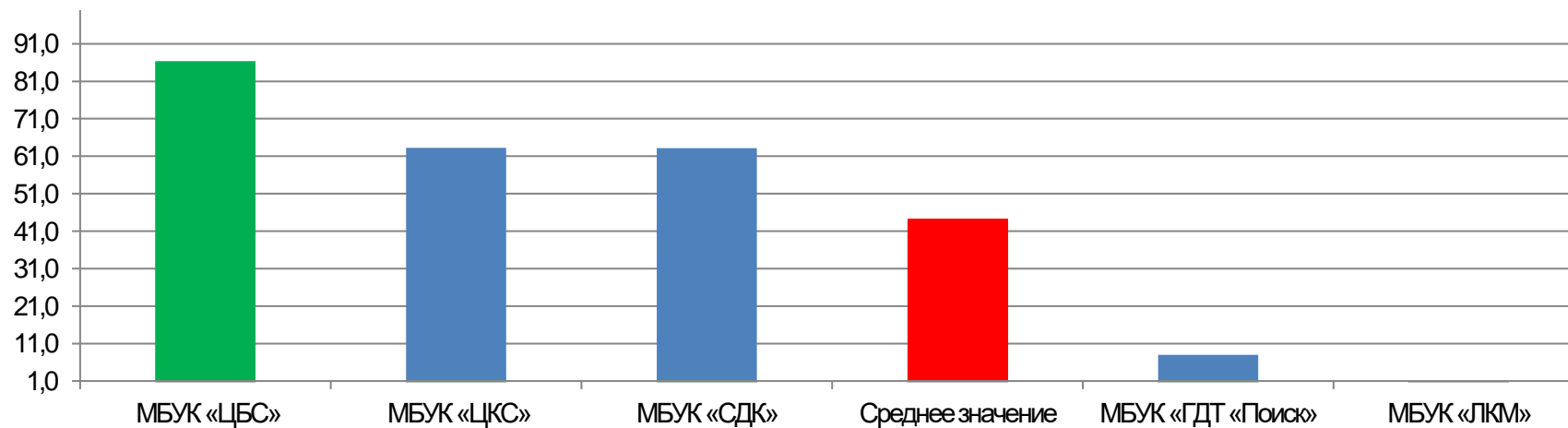
6. В ОК дублируется для инвалидов по слуху и зрению звуковая и зрительная информация.



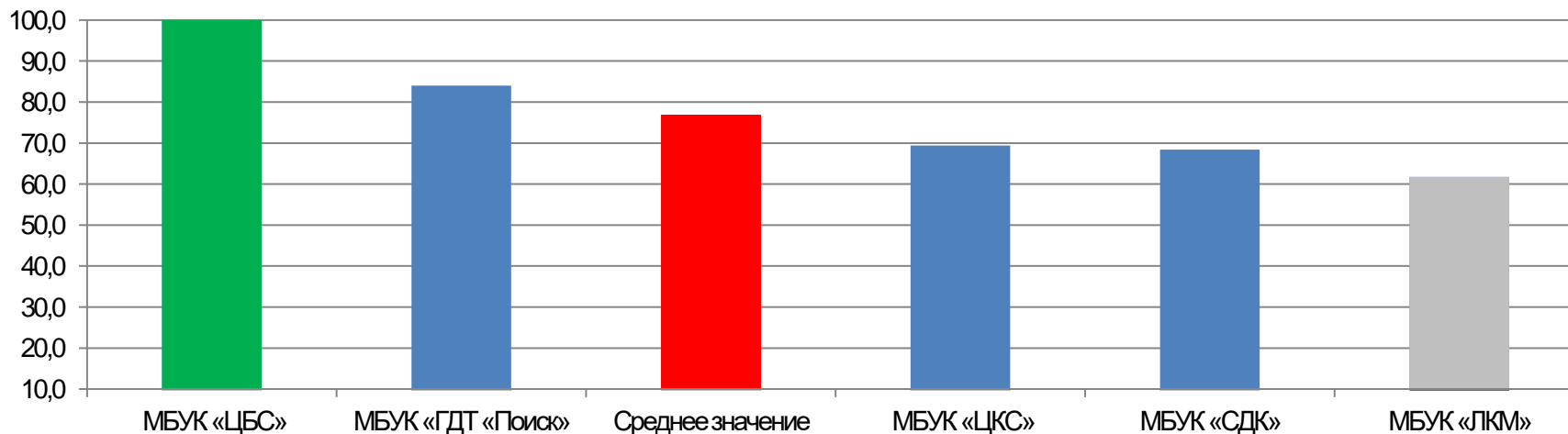
7. В ОК дублируется информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.



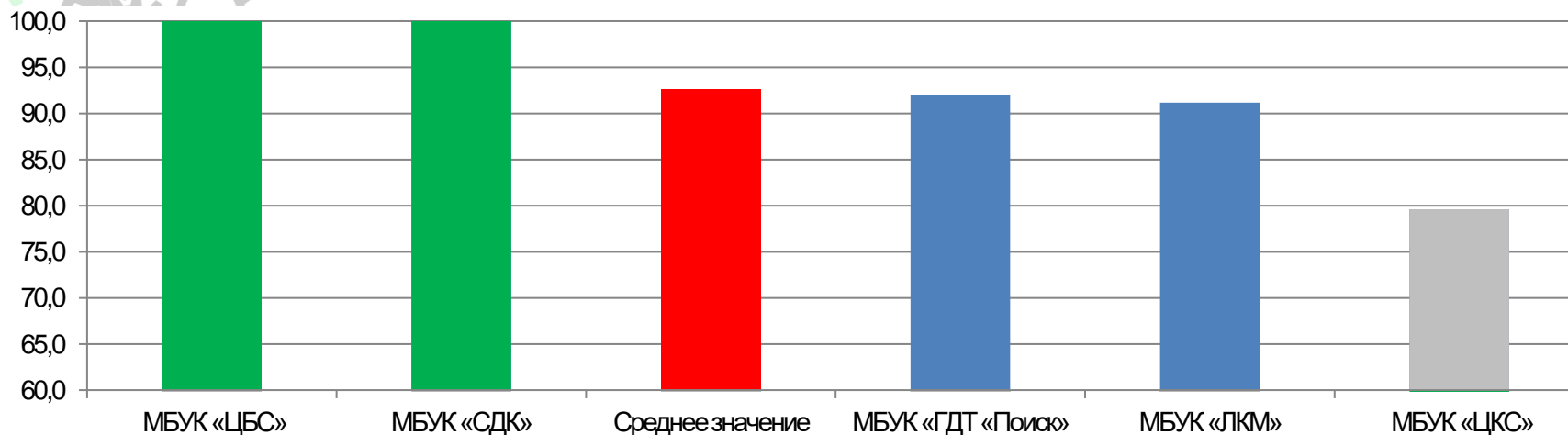
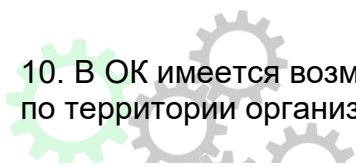
8. В ОК имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)



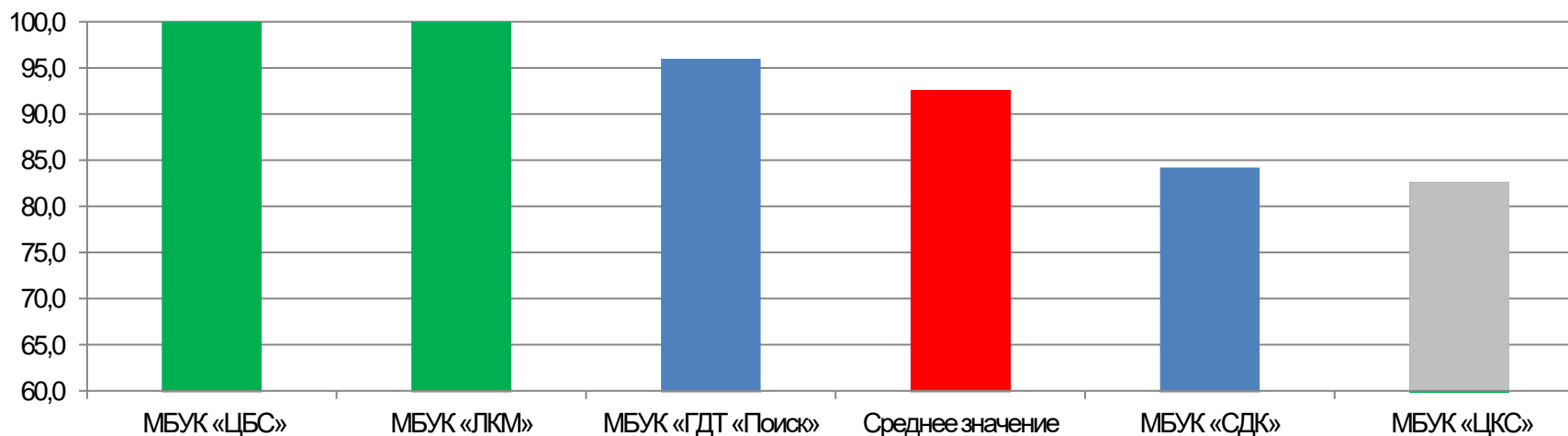
9. ОК располагает альтернативной версией официального сайта для инвалидов по зрению.



10. В ОК имеется возможность предоставления сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.



11. Вы удовлетворены доступностью услуг ОК для людей с инвалидностью в целом.





8. Аналитический отчет.

8.1. *Оценочно-аналитические постулаты.*

В разработанной Оператором аналитической модели введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства):

Постулат о низком уровне качества условий осуществления культурно-просветительской деятельности организации культуры.

Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень характеризуется численной величиной любого показателя (критерия) – не ниже уровня 0,6 (60%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного показателя (критерия). Каждый показатель характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе организации культуры. Особо актуальны оценочно-аналитические постулаты для субъективно проверяемых показателей.

Постулат о высоком уровне качества условий осуществления культурно-просветительской деятельности организации. Согласно этому постулату – считаемый высоким уровень характеризуется численной величиной любого используемого для оценки показателя (критерия) – выше 0,9 (90%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического показателя (критерия). Высоким уровнем качества условий оказания услуг организацией культуры признаётся уровень с оценкой её условий числовым оценочным значением – больше 0,9 максимальной оценочной величины показателя (критерия) – одновременно по всем показателям. Для собственной аналитики, текущего мониторинга условий в организации постулат о «девяностопроцентном уровне» рекомендуется применять к отдельным показателям как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве условий оказания услуг в организации культуры уровень оценочных результатов по каждому из показателей (критериев) в промежутке между 0,6 до 0,9 от максимально установленного (включая обе крайние границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о низком уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению качества условий оказания услуг в организации культуры.

8.2. Анализ оценочных уровней условий работы ОК по всем аналитическим позициям НОКО.

Наименование ОК	Показатели, (%)													
	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
МБУК «ЦБС»	66	33	94	100	95	92	95	100	98	99	98	98	91	93
МБУК «ЦКС»	65	50	89	100	86	80	69	83	92	93	90	91	91	87
МБУК «ЛКМ»	71	50	88	100	90	36	31	100	100	99	98	98	92	88
МБУК «ГДТ «Поиск»	71	50	99	100	94	63	42	96	100	100	99	99	99	96
МБУК «СДК»	59	50	93	100	87	73	75	84	97	96	96	97	95	89
<i>Среднее значение по всем ОК</i>	<i>67</i>	<i>47</i>	<i>93</i>	<i>100</i>	<i>91</i>	<i>69</i>	<i>62</i>	<i>93</i>	<i>97</i>	<i>97</i>	<i>96</i>	<i>97</i>	<i>94</i>	<i>91</i>

- Ниже данного значения - неудовлетворительный уровень (< 60%)
- Удовлетворительный уровень значения показателя
- Выше данного значения - высокий уровень (> 90%)

8.3. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание организациям культуры по результатам НОКО.

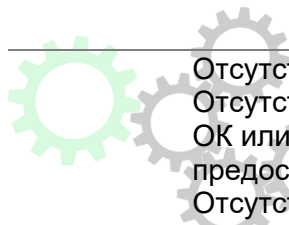
При планировании деятельности ОК по итогам НОКО необходимо учесть следующее – при определении действий, продиктованных приоритетами, необходимо предпринять ОК дополнительные меры (опрос, фокус группы, рабочие встречи и т.д.) для выяснения причин низкой оценки показателя (кроме объективно проверяемых показателей 1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 3.2.) При этом следует опираться на содержание анкет для сбора информации в интересах НОКО.

№	Наименование ОК	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
1	МБУК «ЦБС»	2	1	6	13	8	4	7	13	10	12	9	10	3	5
2	МБУК «ЦКС»	2	1	8	14	6	4	3	5	12	13	9	10	11	7
3	МБУК «ЛКМ»	4	3	5	13	7	2	1	13	12	11	9	10	8	6
4	МБУК «ГДТ «Поиск»	4	2	9	14	5	3	1	7	13	12	10	11	8	6
5	МБУК «СДК»	2	1	8	14	6	3	4	5	12	10	11	13	9	7

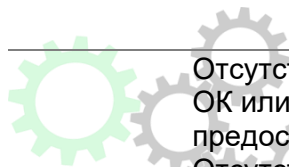
Примечание: 1 – наиболее важный, 2 – менее значимый и т.д.

9. Анализ недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг по объективно проверяемым показателям.

Наименование ОК	Открытость и доступность информации об организации (официальный сайт)	Комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов
1 МБУК «ЦБС»	<p>Не указано полное и сокращенное наименование ОК; Отсутствует информация о дате создания ОК, сведения об учредителе. Нет информации о структуре ОК, контактные телефоны, адрес электронной почты Нет данных о руководящем составе ОК, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); Отсутствуют копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности ОК или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; Отсутствует информация о планируемых мероприятиях; Отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.</p>	<p>Входная группа не оборудована пандусами/подъемными платформами; Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы; Нет сменных кресел-колясок; Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
2 МБУК «ЦКС»	<p>Не указано сокращенное наименование ОК, нет схемы проезда; Отсутствует информация о дате создания ОК, сведения об учредителе; В составе учредительных документов отсутствуют: - свидетельство о государственной регистрации - решение учредителя о создании и о назначении руководителя ОК - положения о филиалах и представительствах Нет информации о режиме и графике работы филиалов; Отсутствуют копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</p>	<p>Входная группа не оборудована пандусами/подъемными платформами; Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы; Нет сменных кресел-колясок; Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>



	<p>Отсутствуют сведения о видах предоставляемых услуг; Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности ОК или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; Отсутствует информация о планируемых мероприятиях; Отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; Нет информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг ОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности.</p>	<p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
3 МБУК «ЛКМ»	<p>В составе учредительных документов отсутствуют: - свидетельство о государственной регистрации - решение учредителя о создании и о назначении руководителя ОК Отсутствует информация о структуре организации; Нет данных о руководящем составе ОК, фамилии, имени, отчества, должности руководящего состава её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности ОК или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; Отсутствует информация о планируемых мероприятиях; Нет информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг ОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности.</p>	<p>Входная группа не оборудована пандусами/подъемными платформами; Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; Нет сменных кресел-колясок; Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
4 МБУК «ГДТ «Поиск »	<p>Отсутствует сведения об учредителе ОК; Отсутствуют учредительные документы: - копия устава - свидетельство о государственной регистрации - решение учредителя о создании и о назначении руководителя ОК - положения о филиалах и представительствах Отсутствуют сведения о видах предоставляемых услуг;</p>	<p>Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы; Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>



Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности ОК или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
Отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
Нет информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг ОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует информация о дате создания ОК, сведения об учредителе.

Отсутствуют учредительные документы:

- копия устава
- свидетельство о государственной регистрации
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя ОК
- положения о филиалах и представительствах

Отсутствует информация о структуре организации;

Отсутствуют сведения о видах предоставляемых услуг;

Отсутствуют копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности ОК или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

Отсутствует информация о планируемых мероприятиях;

Отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

Нет информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг ОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Входная группа не оборудована пандусами/подъемными платформами;
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы;
Нет сменных кресел-колясок;
Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5 МБУК
«СДК»

10. Данные по итогам НОКО для размещения на официальном портале bus.gov.ru

Индикаторы параметров показателей оценки качества	МБУК «ЦБС»	МБУК «ЦКС»	МБУК «ЛКМ»	МБУК «ГДТ «Поиск»	МБУК «СДК»
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	14,6	14,7	14	14	14
	16	16	16	16	16
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	4	4	6	6	3
	12	12	12	12	12
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	2	3	3	3	3
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	661,5	630	583	622,5	574,5
	680	695	606	635	605
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	613	610	479	632	556
	680	695	606	635	605
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	6	6	6	6	6
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	647	594	548	600	526
	680	695	606	635	605
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1	2	2	3	0
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3	3	3	3	3
	21	74	13	14	14

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	22	98	34	25	19
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	669	638	603	633	585
	680	695	606	635	605
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	670	644	601	632	581
	680	695	606	635	605
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	664	625	593	629	582
	680	695	606	635	605
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	669	633	595	631	589
	680	695	606	635	605
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	619	635	559	626	575
	680	695	606	635	605
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	629,5	607,5	535	607,5	541
	680	695	606	635	605