



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ ОРЕНБУРГСКОЙ
ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Аналитический отчёт по результатам
мониторинга. Том 1. Сводный отчет по
результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
государственными организациями культуры
Оренбургской области;



ООО «АС»

Оглавление

ОГЛАВЛЕНИЕ	1
ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	2
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	2
Цели проведения работ:	3
Задачи исследования:	3
Объект исследования	3
Предмет исследования	3
МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	4
Методы сбора данных	4
Выборка количественного опроса в государственных организациях Оренбургской области	5
Перечень критериев и показателей НОК	6
Расчёт показателей	20
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	29
Общий рейтинг	29
Результаты по группам организаций	31
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	33
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	35
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	37
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	39
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	41
ИНСТРУМЕНТАРИЙ	43
Анкета получателя услуг	43
Бланк обследования организации культуры	46
Перечень организаций культуры	49

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основания для выполнения исследования

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Постановление правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

ЦЕЛИ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ:

По результатам мониторинга вычислить итоговую оценку каждой организации культуры на основании собранной информации, отражающей степень удовлетворенности населения качеством условий оказываемых услуг, уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры.

Мониторинг в 2018 году проводится в отношении 51 организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры на территории Оренбургской области

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг организациями культуры Оренбургской области;
- оценка доступности качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;
- оценка доброжелательности, вежливости работников организации, качеством оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;
- рейтингование организациями культуры Оренбургской области»; на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;
- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставляемых услуг учреждениями культуры;
- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Учреждения культуры Оренбургской области

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями Оренбургской области»;

Методика исследования

МЕТОДЫ СБОРА ДАННЫХ

Полевой этап исследования включает:

- разработка и представление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования, сметы расходов;
- проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации;
- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 51 организации культуры Оренбургской области.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

А) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

Б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

В) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг;

Г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения и т.п.)

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты РФ.

**ВЫБОРКА КОЛИЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА В
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОРЕНБУРГСКОЙ
ОБЛАСТИ**

№ орг-ции	название	кол-во анкет
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	116
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	113
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	126
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	116
5	Оренбургская областная филармония	107
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	106
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	116
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	104
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	108
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	95
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	120
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	119

ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для данных критериев рассчитываются показатели:

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателя оценки качества	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение				1-100 баллов		

	<p>организации социальной сферы;</p> <p>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).</p>		<p>правовыми актами</p>	<p>которых установлено нормативными правовыми актами</p>		
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p>	<p>0 баллов</p>	
				<p>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>	<p>1-100 баллов</p>	
1. 2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование :</p> <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адреса электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для</p>	<p>0,3</p>	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адрес электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для подачи электронного</p>	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.2)</p>

	<p>подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 		<p>обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. 	взаимодействия		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к</p>	0-100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.3)</p>

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)	1,0				100 баллов Для расчета К ¹ пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.1.1.	Обеспечение в организации	0,3	2.1.1. Наличие комфортных	- отсутствуют комфортные	0 баллов	100 баллов

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и	условия		Для расчета формула (2.1)
			- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
2.				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания	60 баллов	

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

				на 3 дня (на 3 часа)		
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2. 3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	1,0				100 баллов Для расчета K^2 пояснения в формул

(К ²)						е 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий	0 баллов по 20 баллов за	100 баллов Для расчета формула (3.2)

<p>для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии 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 		<p>для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии 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 	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p>	<p>каждое условие</p>	
			<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>100 баллов</p>	

	возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0				100 баллов Для расчета K^3 пояснения в формуле 6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

	непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)	1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2	Доля получателей услуг,	0,2	5.2.1 Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов

	удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴		ь получателей услуг организационным и условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (5.2)
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К ⁵)	1,0					100 баллов Для расчета К ⁵ поясне- ния в формул е 6

РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги⁵ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁶, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

⁵ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

⁶ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

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

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

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы 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» ($\Pi^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\Pi^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

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

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

где

$У^{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где $Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁷, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

⁷ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации⁸, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_{n}^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n -ой организации o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации;

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту

⁸ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_{n}^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

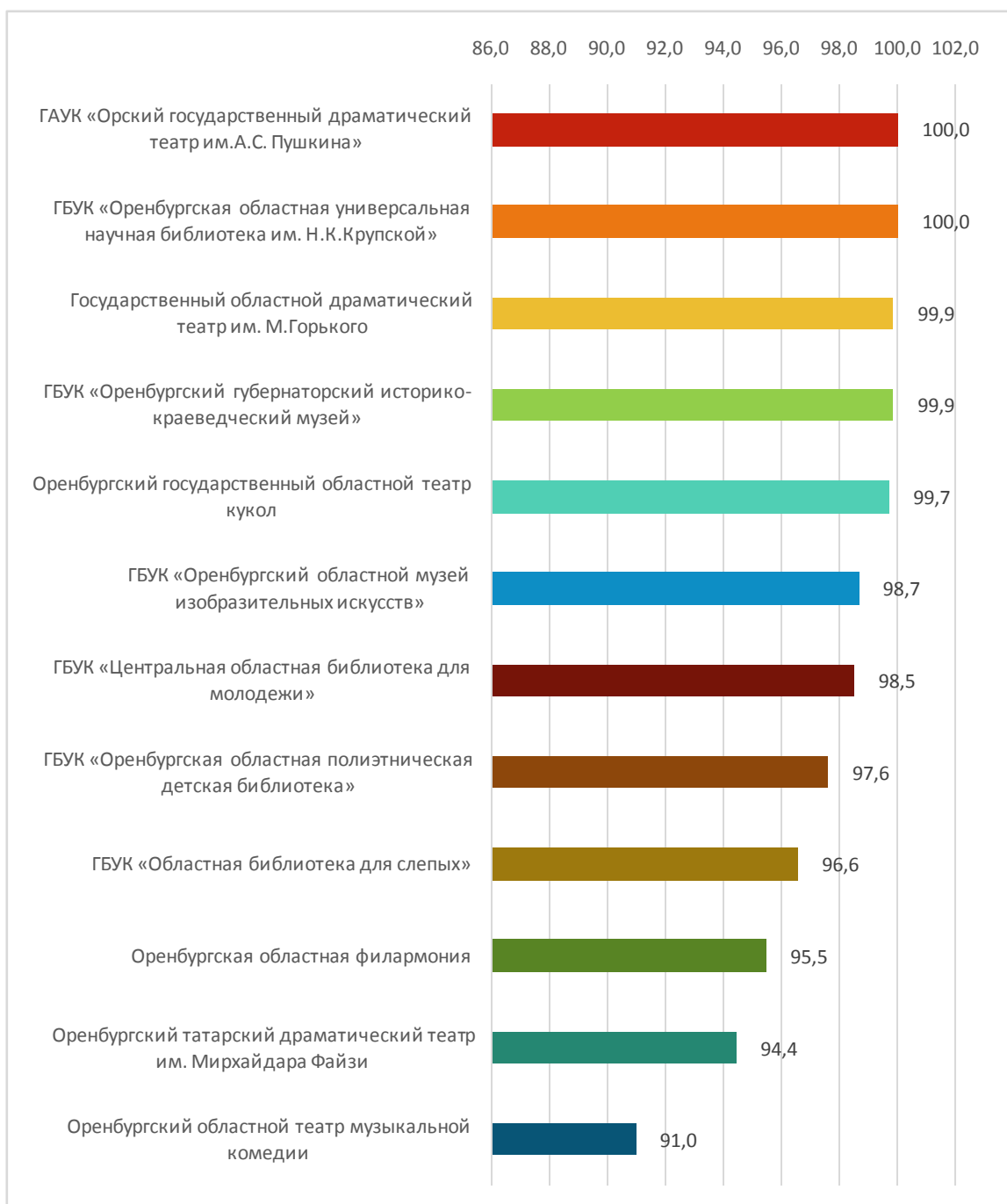
г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

Результаты исследования

Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, сто, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражён на диаграмме.



Первые 5 мест заняли областные организации:

- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
- Государственный областной драматический театр им. М.Горького
- ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
- Оренбургский государственный областной театр кукол

Результаты с учётом критериев приведены в Таблице 1.

Следует отметить, что все областные организации получили оценки выше 90 баллов. При этом отличные оценки были получены по всем 5 критериям для всех организаций – средний балл составил 97.

Таблица 1 – общий рейтинг организаций

№ п/п	наименование	ОБ Щ	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100	100	100	100	100	100
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100	100	100	100	100	100
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	100	99	100	100	100	100
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	100	99	100	100	100	100
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	100	99	100	100	100	100
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	99	99	100	94	100	100
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	99	99	100	94	100	100
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	98	100	100	88	100	100
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	97	89	100	94	100	100
5	Оренбургская областная филармония	95	100	98	99	90	91
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	94	100	95	91	92	93
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	91	98	91	94	89	83
	СРЕДНИЙ БАЛЛ	98	99	99	96	98	97

Результаты по группам организаций

Таблица 2 результаты по группам организаций

№ п/п	наименование	ОБЩИ					КРИТ. 4	КРИТ. 5
		И БАЛЛ	КРИТ. 1	КРИТ. 2	КРИТ. 3	КРИТ. 4		
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	99,9	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	91,0	97,9	90,7	94,4	88,7	83,2	
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	99,7	98,5	100,0	100,0	100,0	100,0	
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	94,4	100,0	95,3	91,2	92,4	93,4	
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
ВСЕГО театры		97,0	99,1	97,2	97,1	96,2	95,3	
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	99,9	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	98,7	99,3	100,0	94,0	100,0	100,0	
ВСЕГО музеи		99,3	99,3	100,0	97,0	100,0	100,0	
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	97,6	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	98,5	98,5	100,0	94,0	100,0	100,0	
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	96,6	88,8	100,0	94,0	100,0	100,0	
ВСЕГО библиотеки		98,2	96,8	100,0	94,0	100,0	100,0	
5	Оренбургская областная филармония	95,5	100,0	97,7	99,3	89,5	90,8	
ВСЕГО другое		95,5	100,0	97,7	99,3	89,5	90,8	

Анализ результатов по группам организаций выявил наиболее высокую общую оценку среди музеев (99,3 бала). На втором месте находятся

библиотеки (98,2 балла). Третье место занимают театры (97,0 балла). На четвёртом – филармония (95,5 балла).

При этом по показателям информационной открытости лидирует филармония – 100,0 баллов. Далее следуют музеи и театры (99,3 и 99,1 балла), библиотеки по этому показателю получили 96 баллов.

По показателям комфортности лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры и филармония отстают незначительно – 97,7 и 97,1 балла.

По показателям доступности для инвалидов лидирует филармония (99,3 балла), далее следуют театры и музеи (97,0 и 97, 1 бала), замыкают список библиотеки (94 балла).

По показателям вежливости и доброжелательности лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры отстают незначительно –96,2 балла. Значительно ниже результаты филармонии – 89,5 баллов.

По показателям удовлетворённости лидируют библиотеки и музеи (100,0 баллов). Театры отстают незначительно –95,3 балла. Значительно ниже результаты филармонии – 90,8 баллов.

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

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами¹: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Обеспечение на официальном сайте организации 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 4.

Средняя оценка по критерию открытости и доступности информации составила 98,5 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении наличия на сайте способов дистанционного взаимодействия (100 баллов), и лишь немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости информационной открытостью (99,6). Ниже всего оказался показатель наличия информации на официальном сайте и информационных стендов (95,4 балла).

Наиболее высокую оценку получили организации:

- Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи
- Оренбургская областная филармония
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
- ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- Государственный областной драматический театр им. М.Горького

Таблица 3. Открытость и доступность информации об организации культуры

№ п/п	наименование	КРИТ. 1	ПОК 1.1	ПОК 1.2	ПОК 1.3
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	100,00	100,0	100,0	100,0
5	Оренбургская областная филармония	100,00	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,00	100,0	100,0	100,0
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	100,00	100,0	100,0	100,0
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,00	100,0	100,0	100,0
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	99,25	97,5	100,0	100,0
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	99,25	97,5	100,0	100,0
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	99,25	97,5	100,0	100,0
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	98,50	95,0	100,0	100,0
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	98,50	95,0	100,0	100,0
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	97,86	100,0	100,0	94,7
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	88,75	62,5	100,0	100,0
ВСЕГО		98,45	95,42	100	99,56

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры).
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 6.

Средняя оценка по критерию комфортности составила 98,6 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг (100 баллов), и лишь немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости комфортностью (97,3). Показатель 2.2. для организаций культуры вычисляется как среднее арифметическое из 2.1 и 2.3.

Наиболее высокую оценку получили организации:

- Государственный областной драматический театр им. М.Горького
- Оренбургский государственный областной театр кукол
- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
- ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
- ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
- ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
- ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Таблица 4 Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	наименование	КРИТ. 2	ПОК 2.1	ПОК 2.2	ПОК 2.3
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	100,00	100,0	100,0	100,0
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	100,00	100,0	100,0	100,0
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,00	100,0	100,0	100,0
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	100,00	100,0	100,0	100,0
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	100,00	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,00	100,0	100,0	100,0
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	100,00	100,0	100,0	100,0
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	100,00	100,0	100,0	100,0
5	Оренбургская областная филармония	97,66	100,0	97,7	95,3
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	95,26	100,0	95,3	90,5
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	90,71	100,0	90,7	81,4
	ВСЕГО	98,64	100	98,64	97,27

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

Оборудование территории, прилегающей к организации, 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

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 7.

Средняя оценка по критерию доступности услуг для инвалидов составила 96,2 балла. При этом наиболее высокая оценка получена в отношении обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (100 баллов), немногим ниже оказалась оценка удовлетворённости доступностью (97,5). Ниже всего оценка оборудования территории (90,0)

Наиболее высокую оценку получили организации:

- Государственный областной драматический театр им. М.Горького
- Оренбургский государственный областной театр кукол
- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»

Таблица 5 Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	наименование	КРИТ. 3	ПОК 3.1	ПОК 3.2	ПОК 3.3
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	100,00	100,0	100,0	100,0
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	100,00	100,0	100,0	100,0
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,00	100,0	100,0	100,0
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	100,00	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,00	100,0	100,0	100,0
5	Оренбургская областная филармония	99,30	100,0	100,0	97,7
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	94,42	100,0	100,0	81,4
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	94,00	80,0	100,0	100,0
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	94,00	80,0	100,0	100,0
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	94,00	80,0	100,0	100,0
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	91,16	80,0	100,0	90,5
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	88,00	60,0	100,0	100,0
ВСЕГО		96,24	90	100	97,47

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 8.

Средняя оценка по критерию вежливости и доброжелательности составила 97,6 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Наиболее высокую оценку получили организации:

- Государственный областной драматический театр им. М.Горького
- Оренбургский государственный областной театр кукол
- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
- ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
- ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
- ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
- ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Таблица 6 Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	наименование	КРИТ .4	ПОК4 .1	ПОК4 .2	ПОК4 .3
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	100,00	100,0	100,0	100,0
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	100,00	100,0	100,0	100,0
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,00	100,0	100,0	100,0
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	100,00	100,0	100,0	100,0
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	100,00	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,00	100,0	100,0	100,0
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	100,00	100,0	100,0	100,0
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	100,00	100,0	100,0	100,0
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	92,41	90,5	90,5	100,0
5	Оренбургская областная филармония	89,53	86,9	86,9	100,0
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	88,67	81,4	90,3	100,0
ВСЕГО		97,55	96,57	97,31	100

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

- 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)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 9.

Средняя оценка по критерию удовлетворённости условиями составила 97,2 балла. 3 показателя, входящие в данный критерий, оцениваются примерно равноценно (97-98 баллов)

Наиболее высокую оценку получили организации:

- Государственный областной драматический театр им. М.Горького
- Оренбургский государственный областной театр кукол
- ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
- ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
- ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
- ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
- ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
- ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
- ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Таблица 7 Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	наименование	КРИТ .5	ПОК5. 1	ПОК5 .2	ПОК5 .3
1	Государственный областной драматический театр им. М.Горького	100,00	100,0	100,0	100,0
3	Оренбургский государственный областной театр кукол	100,00	100,0	100,0	100,0
6	ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»	100,00	100,0	100,0	100,0
7	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»	100,00	100,0	100,0	100,0
8	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	100,00	100,0	100,0	100,0
9	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,00	100,0	100,0	100,0
10	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»	100,00	100,0	100,0	100,0
11	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»	100,00	100,0	100,0	100,0
12	ГБУК «Областная библиотека для слепых»	100,00	100,0	100,0	100,0
4	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи	93,36	100,0	90,5	90,5
5	Оренбургская областная филармония	90,84	100,0	86,9	86,9
2	Оренбургский областной театр музыкальной комедии	83,19	81,4	90,3	81,4
ВСЕГО		97,28	98,45	97,31	96,57

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ

Уважаемые жители!

«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы учреждений культуры.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

№	Наименование учреждения

1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2.3. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3.3.. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

3.3.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

3.3.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

3.3.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

3.3.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

3.3.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

4.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (РАБОТНИКИ СПРАВОЧНОЙ, КАССИРЫ И ПРОЧЕЕ) ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

4.2. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

4.3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**5.1. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ
ОБРАТИТЬСЯ В ЭТО УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?**

1. Да, обязательно
2. Скорее всего, да
3. Может быть
4. Скорее, нет
5. Точно, нет

**5.2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ГРАФИКОМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ
КУЛЬТУРЫ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**5.3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ В ЦЕЛОМ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

6. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ _____ ЛЕТ

7. ПОЛ _____

8. СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ _____

9. ТЕЛ. _____

**10. ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА
РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

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

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

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Информация об учреждении культуры, его структуре	10	
2	Информация о сотрудниках учреждения	10	
3	Информация о графике работы организации культуры	10	
4	Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д.	10	
5	Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг (если они есть)	10	

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Полное наименование организации культуры	2,5	
2	Сокращенное наименование организации культуры	2,5	
3	Почтовый адрес организации культуры	2,5	
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	2,5	
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	2,5	
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	2,5	
7	Режим, график работы организации культуры	2,5	
8	Контактные телефоны	2,5	
9	Адрес электронной почты	2,5	
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2,5	
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	2,5	
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	2,5	
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2,5	
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	2,5	
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	2,5	
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	2,5	

17	Информация о планируемых мероприятиях	2,5	
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2,5	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	2,5	
20	План по улучшению качества работы организации	2,5	
	ВСЕГО по 1.1.2.	50	

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	Весовое значение
1	телефон		20
2	электронной почты		20
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		20
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		20
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		20
6	иного дистанционного способа взаимодействия		20
	Итого:		100 при наличии 5 способов

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	12,5	
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	12,5	
3	доступность питьевой воды;	12,5	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	12,5	
5	санитарное состояние помещений организаций;	12,5	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)		

6	- по телефону	12,5	
7	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	12,5	
8	- при личном посещении	12,5	
	ВСЕГО по 2.1	100	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	16,666	
2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	16,666	
3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	16,666	
4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	16,666	
5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	16,666	
6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	16,666	
	ВСЕГО по 3.1	100	

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области:	
1.	Государственный областной драматический театр им. М.Горького
2.	Оренбургский областной театр музыкальной комедии
3.	Оренбургский государственный областной театр кукол
4.	Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи
5.	Оренбургская областная филармония
6.	ГАУК «Орский государственный драматический театр им. А.С. Пушкина»
7.	ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
8.	ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
9.	ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
10.	ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»
11.	ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»
12.	ГБУК «Областная библиотека для слепых»