

**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный
центр поддержки местных сообществ «Развитие»**

ОТЧЕТ

**по итогам сбора, обобщения и анализа информации, полученной в целях
независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУК «Кежемский историко-этнографический музей имени Ю.С. Кулаковой»**

2019

Оглавление

1. Общая информация.	4
2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.	5
3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.	7
3.1. Экспертный чек-лист ЧЛН.	7
3.1.1. Открытость и доступность информации об учреждении.	7
3.1.2. Наблюдение за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность.	10
3.1.3. Наблюдение за комфортностью условий оказания услуги.	13
3.2. Анкета получателей услуг.	14
4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг КИЭМ.	17
4.1. Численность респондентов:	17
4.2. Характеристика респондентов.	18
4.3. Характеристика респондентов маломобильных групп населения.	19
4.6. Анализ официального сайта.	20
4.7. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность.	22
5. Сравнение критериев на основании полученной информации.	25
5.1. Диаграмма критерия «Открытость и доступность информации об учреждении культуры».	25
5.2. Диаграмма по критериям «Комфортность условий предоставления услуг».	26
5.3. Диаграмма по критериям «Доступность услуг для инвалидов».	27
5.4. Диаграмма по критериям «Доброжелательность, вежливость работников учреждения».	28
5.5. Диаграмма по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг».	29
6. Итоговая оценка показателей критериев оценки качества условий оказания услуг КИЭМ.	30
7. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.	31

8. Анализ оценочных уровней организации условий работы КИЭМ по всем аналитическим позициям НОК.....	34
---	----

1. Общая информация.

Допускаемые сокращения:

НОК - независимая оценка качества условий оказания услуг

УК - комитет по культуре Кежемского района

ОС - общественный совет, инициатор проведения НОК

КИЭМ - муниципальное бюджетное учреждение «Кежемский историко-этнографический музей имени Ю.С. Кулаковой»

Апу - анкета получателей услуг

АПуМГН - анкета получателей услуг маломобильных групп населения

ЧЛН - лист наблюдения условий, в которых осуществляется культурная деятельность

ЧЛС - чек лист анализа официального сайта КИЭМ

ТД - телефонный дозвон

Заказчик сбора информации в целях НОК (независимая оценка качества условий оказания услуг)	Муниципальное казенное учреждение «Управление по культуре, спорту, туризму и молодежной политике Кежемского района»
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сроки проведения НОК	июль - сентябрь 2019 года
Контракт	№1 от 04.9.2019 г.

В рамках выполнения технического задания Оператором проделана следующая работа:

1. Разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК организации;
2. Подготовлены рекомендации в адрес представителей ОС для организации анкетирования, наблюдения за условиями оказания услуг;
3. Проведен анализ информации, размещенной на сайте КИЭМ;
4. Проведен телефонный дозвон до КИЭМ;
5. Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 299АПу, 30АпуМГН, 1 ЧЛ;
6. Подготовлен сводный отчет в форме аналитических материалов.

2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.

1. Критерий "Открытость и доступность информации об учреждении культуры"

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

- на информационных стендах в помещении учреждения,
- на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Обеспечение на официальном сайте учреждения 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).

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

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри учреждения;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений учреждения;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)

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

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению, 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 учреждении.

3.2. Обеспечение в учреждении 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 учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);
- наличие 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).

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников учреждения "

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения 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).

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

3.1. Экспертный чек-лист ЧЛН

3.1.1. Открытость и доступность информации об учреждении

п. 1.1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения социальной сферы, размещенной на официальном сайте учреждения социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

п. 1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждения социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

Наименование учреждения	
Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2.
	3.

№	Показатель	Оценка	
Ч1	Наличие общей информации об учреждении культуры на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»		
Ч1а	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	Имеется	
		Отсутствует	
Ч1б	Дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч1в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения культуры, положения о филиалах и представительствах)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч1г	Структура учреждения, режим, график работы учреждения культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч1д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	Имеется	
		Отсутствует	
		Отсутствует	
Ч2	Наличие информации о деятельности учреждения культуры на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»		
Ч2а	Сведения о видах предоставляемых услуг	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2е	Информация о планируемых мероприятиях	Имеется	
		Отсутствует	
Ч2ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Имеется	
		Отсутствует	
Ч3	Иная информация на официальном сайте учреждения		

Ч3а	Информация, размещение и опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч3б	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя учреждения культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч3в	Информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч3г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Имеется	
		Отсутствует	
Ч3д	План по улучшению качества работы учреждения	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4	Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:		
Ч4а	абонентского номера телефона	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4б	адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4в	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4г	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4д	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждения социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4е	иного дистанционного способа взаимодействия	Имеется	
		Отсутствует	

3.1.2. Наблюдение за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность

- 1.1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения 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 учреждения социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.
- 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.
- 3.2.1. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование учреждения	
Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2.
	3.

Важно!!!

Перед посещением организации культуры, эксперты договариваются о визите с администрацией организации.

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		Имеется	

	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	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	
Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	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	

3.1.3. Наблюдение за комфортностью условий оказания услуги.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.)

Наименование организации	
Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2.
	3.

Ч11	Наличие комфортных условий для предоставления услуг		
Ч11а	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги по телефону	Имеется	
		Отсутствует	
Ч11б	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Имеется	
		Отсутствует	
Ч11в	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы	Имеется	
		Отсутствует	

3.2. Анкета получателей услуг.

Уважаемый житель Кежемского района!

Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о Кежемском историко-этнографическом музее имени Ю.С. Кулаковой. Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше. Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.

Напротив своего ответа (выбора) поставьте знак «V»

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?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
		Учусь в школе	
		Иное	
Д	Как часто Вы посещаете музей.	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 музея (https://www.muzei-kodinsk.ru/) информация представлена качественно и доступно?				
2	На официальном сайте музея (https://www.muzei-kodinsk.ru/) информация представлена в полном объеме?				
3	На информационных стендах в помещении музея информация представлена качественно и доступно (<i>афиша, план работы, отчеты, документы и т.д.</i>)?				
4	На информационных стендах в помещении музея информация представлена в полном объеме (имеется вся необходимая для посетителей информация)?				
5	В музее имеется комфортная зона отдыха, ожидания с необходимой мебелью?				
6	В помещениях музея имеется понятная навигация (таблички с обозначением кабинетов, залов, лестниц, туалетных комнат, пожарных выходов, кранов и т.д.)?				
7	В музее всегда бесплатно доступна качественная питьевая вода?				
8	Для посетителей музея всегда бесплатно доступны туалетные комнаты?				
9	В туалетных комнатах музея всегда имеется бесплатно мыло, туалетная бумага, возможность высушить руки?				

10	Санитарное состояние вестибюля, залов, других помещений музея всегда удовлетворительное?				
11	Для граждан имеется возможность забронировать услугу музея по телефону, на сайте организации, при личном посещении?				
12	Считаете ли Вы удобной процедуру покупки (бронирования) билетов в организации?				
13	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью музея?				
14	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала музея (технический персонал, вахтер, охранники, гардеробщики, кассир и т.д.)?				
15	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов музея (хранители, экскурсоводы, научные работники, специалисты и т.д.)?				
16	Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы?				
17	При использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, сервисы на сайте организации) работники музея всегда доброжелательны и вежливы?				
18	Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?				
19	Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещение музея?				
20	Удовлетворены ли Вы материально-техническим состоянием организации?				

4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг КИЭМ.

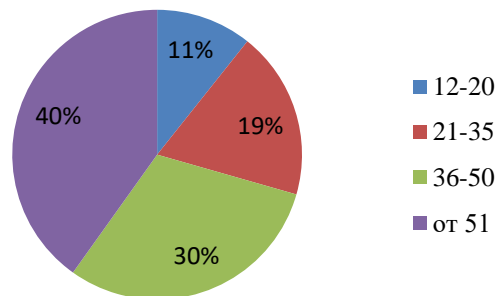
4.1. Численность респондентов:

Полное наименование	АПу	АпуМГН
МБУК «Кежемский историко-этнографический музей имени Ю.С. Кулаковой»	299	30

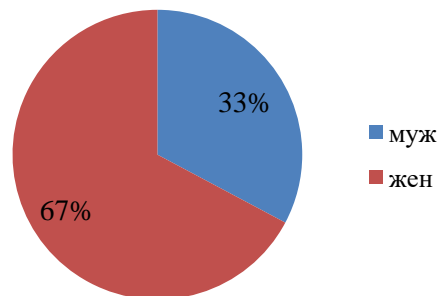
Вопрос		Апу	Апу МГН
Ваш возраст, полных лет	12-20	32	3
	21-35	56	2
	36-50	91	12
	от 51	120	13
Ваш пол	муж	98	11
	жен	201	19
Чем Вы занимаетесь	учусь	36	2
	бюджет	146	15
	производство	21	0
	бизнес	31	2
	иное	65	11
Какое образование Вы имеете	высшее	139	7
	не полное высшее	14	1
	среднее специальное	85	11
	среднее	31	8
	учусь в школе	26	2
	иное	4	1
Как часто Вы посещаете музей	меньше 1 в год	173	15
	3-4 в год	110	12
	1 в мес	14	3
	более 1 раза в месяц	2	0

4.2. Характеристика респондентов.

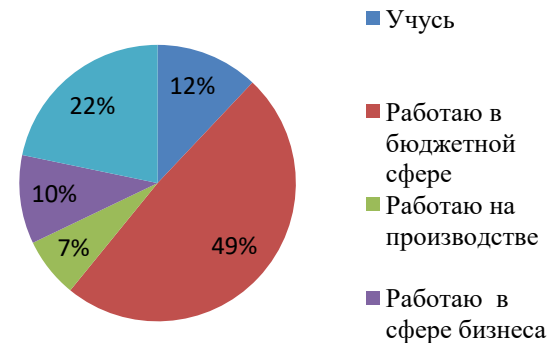
Ваш возраст, полных лет



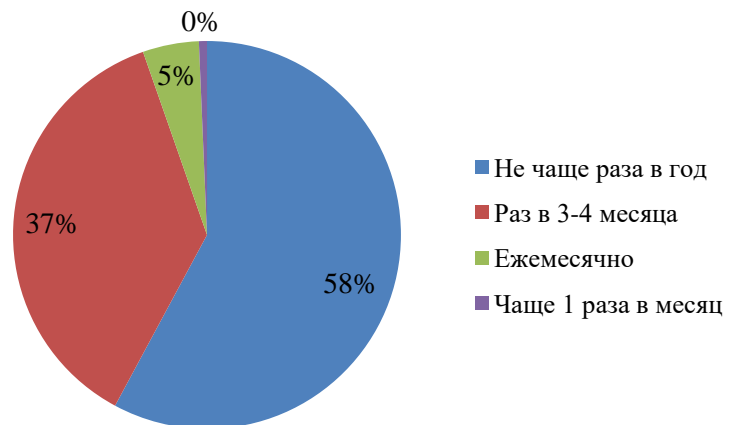
Ваш пол



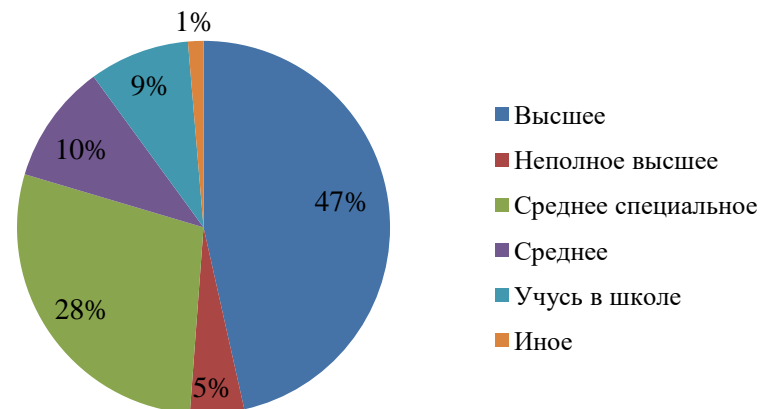
Чем Вы занимаетесь?



Как часто Вы посещаете музей.

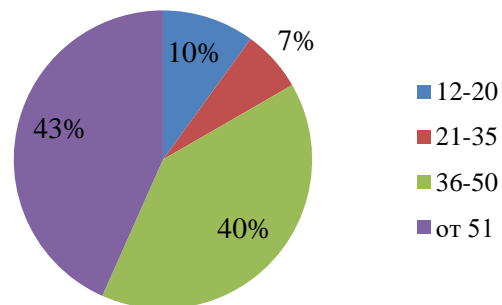


Какое образование Вы имеете?

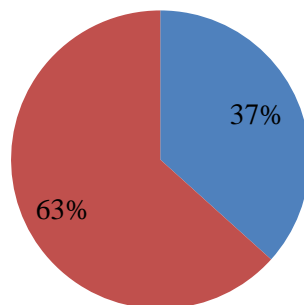


4.3. Характеристика респондентов маломобильных групп населения.

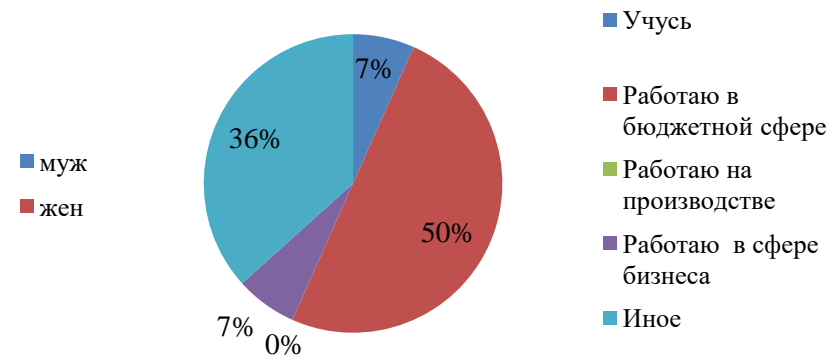
Ваш возраст, полных лет



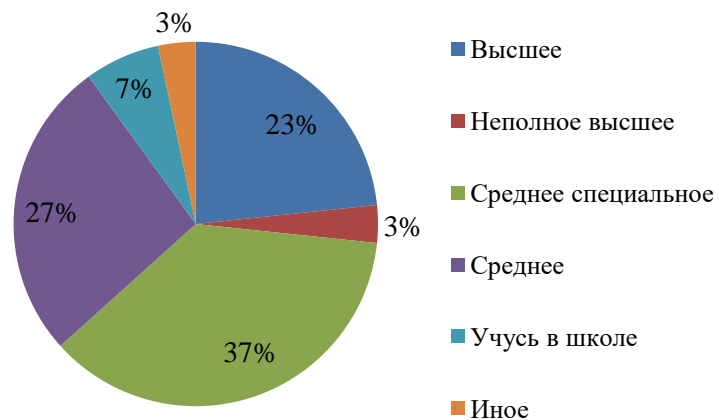
Ваш пол



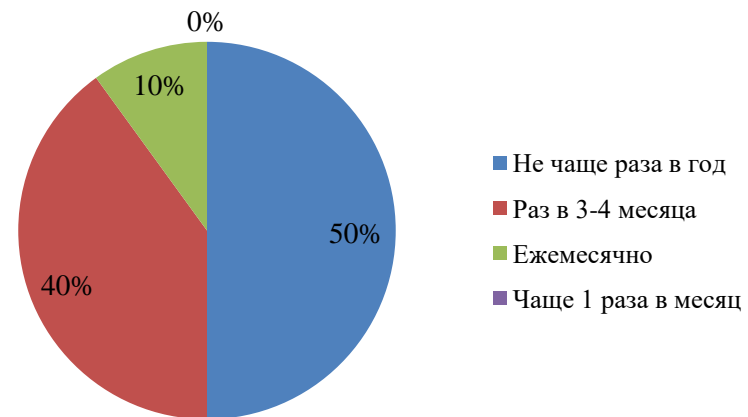
Чем Вы занимаетесь?



Какое образование Вы имеете?



Как часто Вы посещаете музей.



4.6. Анализ официального сайта.

№	Показатель	Оценка
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	1
Ч1б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
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
Ч1г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	0,5
Ч1д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
Ч2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	
Ч2а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
Ч2б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
Ч2в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Ч2г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0

Ч2д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
Ч2е	Информация о планируемых мероприятиях	0
Ч2ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
Ч3	Иная информация на официальном сайте организации	
Ч3а	Информация, размещение и опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
Ч3б	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	1
Ч3в	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	1
Ч3г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
Ч3д	План по улучшению качества работы организации	0
Ч4	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	
Ч4а	абонентского номера телефона	1
Ч4б	адрес электронной почты	1
Ч4в	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	1
Ч4г	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0
Ч4д	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
Ч4е	иного дистанционного способа взаимодействия	0

4.7. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность

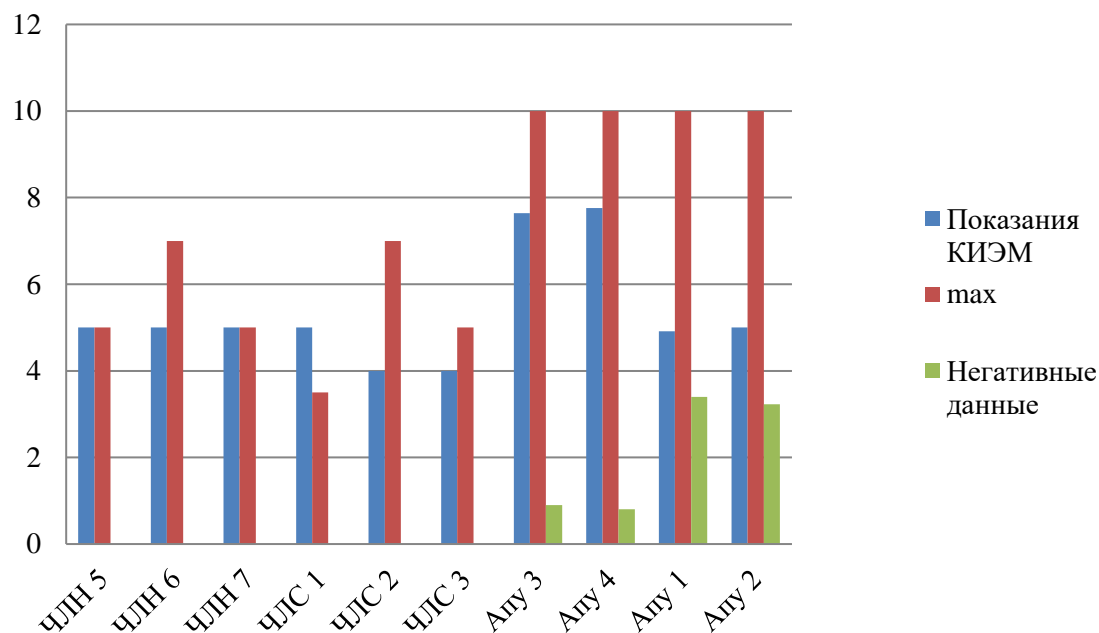
Ч5	Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации	
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
Ч6	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации	
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	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
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
Ч6д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	1
Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
Ч7	Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации	

Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	1
Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	1
Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	1
Ч8	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность	
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	1
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	1
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	1
Ч9	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	0
Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	0
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	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
Ч10б	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
Ч10в	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

Ч10г	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
Ч10д	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	0
Ч10е	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
Ч11	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	
Ч11а	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги по телефону	1
Ч11б	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	0
Ч11в	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы	1

5. Сравнение критериев на основании полученной информации.

5.1. Диаграмма критерия «Открытость и доступность информации об учреждении культуры».



ЧЛН 5- Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

ЧЛН 6- Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации

ЧЛН 7-Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации

ЧЛС 1-Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

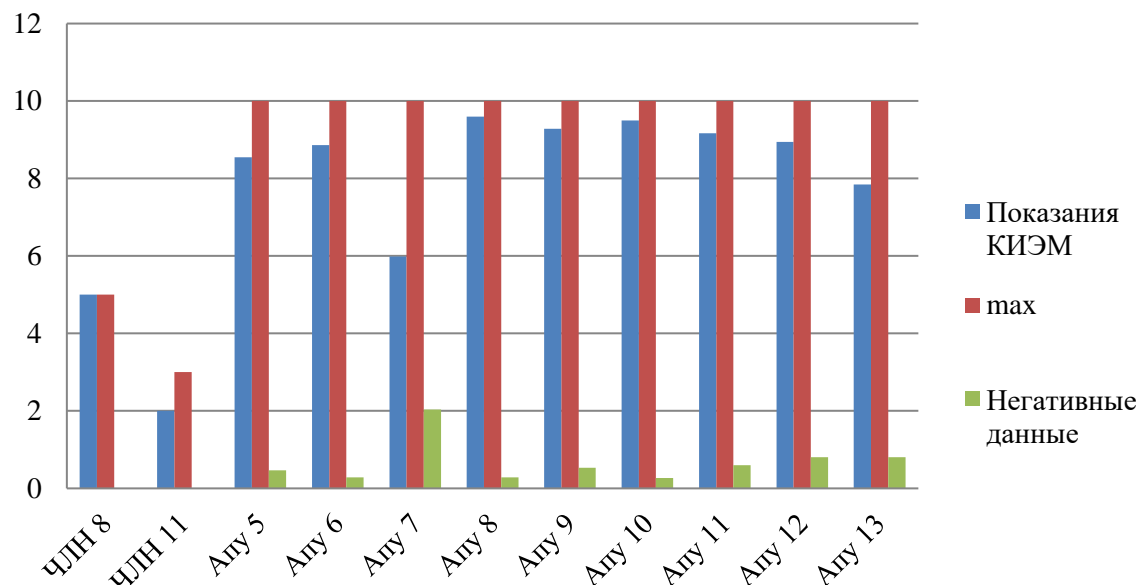
Апу 1 -На официальном сайте музея (<https://www.muzei-kodinsk.ru/>) информация представлена качественно и доступно?

Апу 2 -На официальном сайте музея (<https://www.muzei-kodinsk.ru/>) информация представлена в полном объеме?

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

Апу4-На информационных стендах в помещении музея информация представлена в полном объеме (имеется вся необходимая для посетителей информация)?

5.2. Диаграмма по критериям «Комфортность условий предоставления услуг».



ЧЛН 8- Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность

ЧЛН 11-Наличие комфортных условий для предоставления услуг

Апу 5 – В музее имеется комфортная зона отдыха, ожидания с необходимой мебелью?

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

Апу 7 -В музее всегда бесплатно доступна качественная питьевая вода

Апу 8 - Для посетителей музея всегда бесплатно доступны туалетные комнаты?

Апу 9 - В туалетных комнатах музея всегда имеется бесплатно мыло, туалетная бумага, возможность высушить руки?

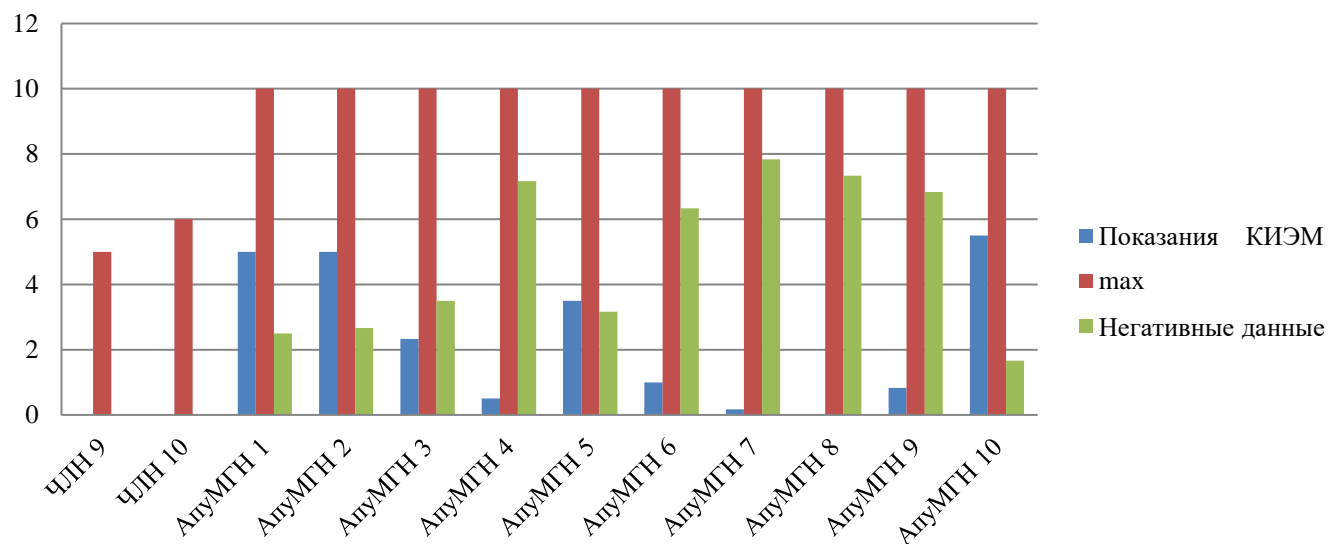
Апу 10 - Санитарное состояние вестибюля, залов, других помещений музея всегда удовлетворительное?

Апу 11 - Для граждан имеется возможность забронировать услугу музея по телефону, на сайте организации, при личном посещении?

Апу 12 - Считаете ли Вы удобной процедуру покупки (бронирования) билетов в организации?

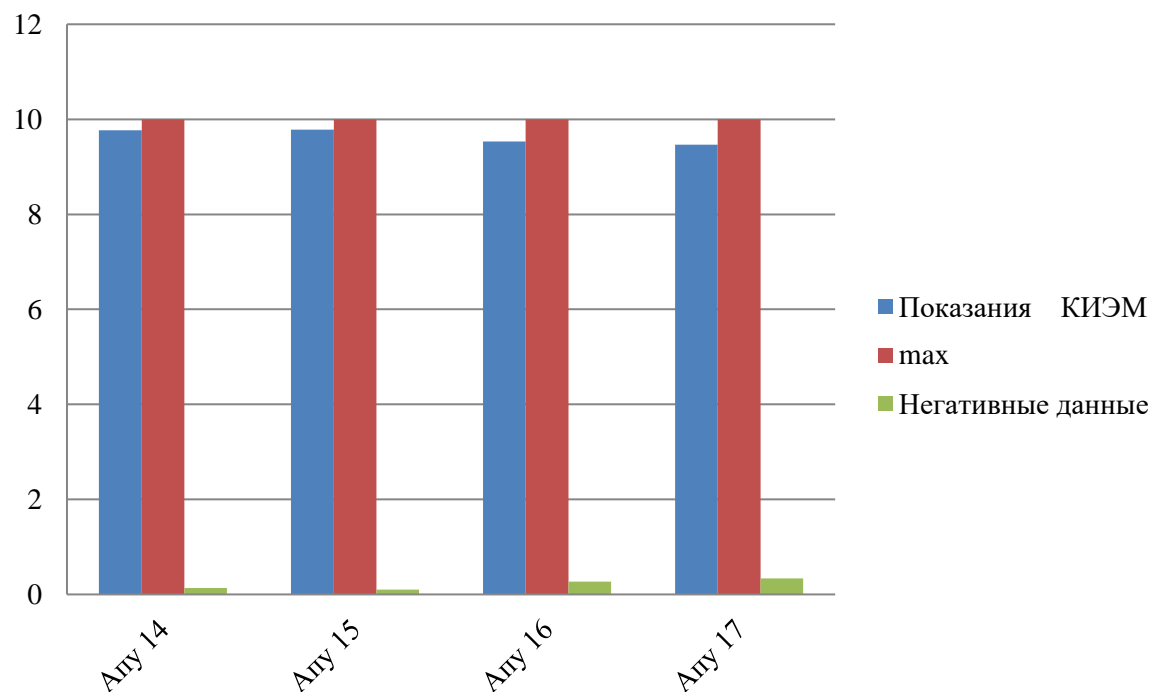
Апу 13 - Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью музея?

5.3. Диаграмма по критериям «Доступность услуг для инвалидов»



- ЧЛН 9 – Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
- ЧЛН 10- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- Апу МГН 1- Обеспечена ли возможность для людей с инвалидностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?
- Апу МГН 2- На территории музея (прилегающей территории) имеется стоянка с выделенными местами для автомобилей людей с инвалидностью?
- Апу МГН 3- В организации имеются, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы?
- Апу МГН 4- Организация располагает сменными креслами –колясками?
- Апу МГН 5- Организация оснащена специально оборудованными для людей с инвалидностью санитарно-гигиеническими помещениями?
- Апу МГН 6- В музее дублируется для инвалидов по слуху и зрению звуковая и зрительная информация?
- Апу МГН 7- В музее дублируется информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне?
- Апу МГН 8- В музее имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)?
- Апу МГН 9- Музей располагает альтернативной версией официального сайта для инвалидов по зрению?
- Апу МГН 10- Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации?

5.4. Диаграмма по критериям «Доброжелательность, вежливость работников учреждения».



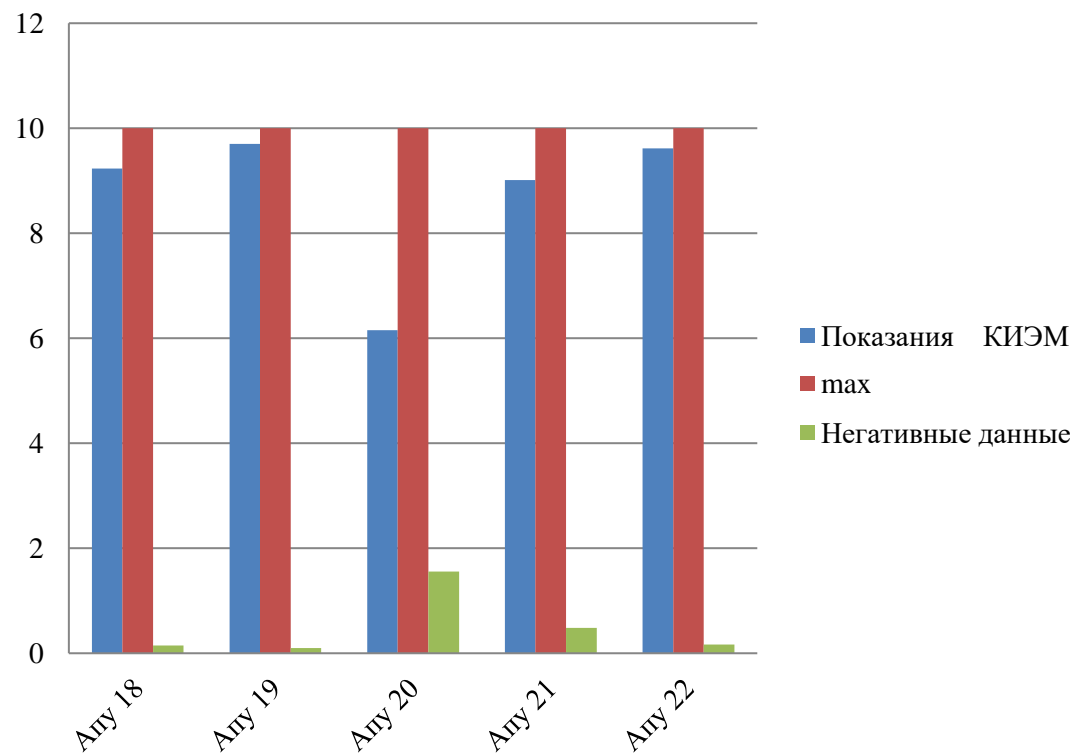
Апу 14 - Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала музея (технический персонал, вахтер, охранники, гардеробщики, кассир и т.д.)?

Апу 15 - Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов музея (хранители, экскурсоводы, научные работники, специалисты и т.д.)?

Апу 16 - Представители администрации организации (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы?

Апу 17- При использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, сервисы на сайте организации) работники музея всегда доброжелательны и вежливы?

5.5. Диаграмма по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Апу 18 - Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?

Апу 19 - Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещение музея?

Апу 20 - Удовлетворены ли Вы материально-техническим состоянием организации?

Апу 21- Устраивает ли Вас стоимость услуг в музее?

Апу 22 - Устраивает ли Вас качество оказания услуг организации в целом?

6. Итоговая оценка показателей критерий оценки качества условий оказания услуг КИЭМ.



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

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

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

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

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4.1. 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.

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

4.3. 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).

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

7. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемый словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного

(количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на пять смысловых групп критериев. Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённом критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария.

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным 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 субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов).

В данных исследованиях таковыми субъектами являлись получатели услуг (посетители музея).

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

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

- 1. Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности учреждений культуры.** Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых

аналитических факторов (БАФ). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе организаций культуры.

Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным. При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.

Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более базовым измерительным факторам.

- 2. Постулат о высоком уровне качества деятельности учреждений культуры.** Согласно этому постулату –считаемый высоким уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности организации культуры признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества культурной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности учреждений культуры уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе крайние границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном 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 эффективности деятельности организации культуры.

8. Анализ оценочных уровней организации условий работы КИЭМ по всем аналитическим позициям НОК

Показатели		Значение	max	Значимость	Значение показателя с учетом его значимости	< 0,4 max	>0,8 max
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"							
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации,	ЧЛН 5,6,7	13	17	30	21,6	6,8	13,6
На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	ЧЛС 1,2,3	11,5	17			6,8	13,6
Итого по показателю 1.1.		24,5	34			13,6	27,2
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 участниками культурно-просветительских отношений, мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	ЧЛС 4	4	6	30	20	2,4	4,8
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах,	A 3,4	15,4	20,0	40	25,3	8	16
на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	A 1,2	10	20,0			8	16
Итого по показателю 1.3.		25	40			16	32
Итого по показателю 1		53,8	80,0	100,0	66,9	32	64

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"							
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - 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 организации культуры	ЧЛН 8.,11	7	8	50	43,8	3,2	6,4
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления культурно-просветительских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	А 5-13	77,73	90,0	50	43,2	36	72
Итого по показателю 2		84,73	98,00	100	86,9	39,2	78,4
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	0	5	30	0	2	4
3.2. Обеспечение в организации культуры 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, - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры	ЧЛН 10	0	6	40	0	2,4	4,8
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	АИ	23,83	100	30	7,2	40	80
Итого по показателю 3		23,83	111,00	100,00	7,2	44,4	88,8
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
4.1. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	А 14	9,77	10,0	40	39,1	4	8

<i>первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>							
<i>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-просветительских услуг при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	A 15, 16	19,31	20,0	40	38,6	8	16
<i>4.3. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	A 17	9,46	10,0	20	18,9	4	8
Итого по показателю 4		38,5	40,0	100,0	96,6	16	32
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"							
<i>5.1. Доля получателей культурно-просветительских услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	A 19	9,70	10,0	30	29,1	4	8
<i>5.2. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	A 18	9,23	10,0	20	18,5	4	8
<i>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	A 20-22	24,78	30,0	50	41,3	12	24
Итого по показателю 5		43,71	50,00	100,00	88,86	20	40
ИТОГО		244,6	379,0	500,0	346,5	151,6	303,2

Примечание: – «субъективные» базовые аналитические факторы (БАФ) и показатели, их коды и максимальные баллы по ним выделены синим цветом текста, комбинированные показатели – коричневым.

– ячейки баллов розово-красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 40% от максимально установленной величины (оценочного веса);

– ячейки баллов зеленого цвета – со значениями аналитического параметра выше 80% от максимально установленной величины (оценочного веса);

– в описании аналитических факторов курсивом обозначены способы и источники получения аналитических данных.

8. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru

Индикаторы параметров показателей оценки качества	
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	76,5
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	67,6
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	4
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	273,5
	299
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	199,5
	299
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	7
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	271
	299
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	0
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
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	10,1
	30

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	295
	299
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	293,5
	299
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	289
	299

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	296
	299
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	294
	299
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	276,0
	299

9. Рекомендации по итогам НОК.

1. Оборудовать территорию, прилегающей к учреждению культуры, и ее помещения 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 учреждении.

2. Обеспечить в учреждении культуры условия доступности, позволяющие 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 учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления культурно-просветительских услуг в дистанционном режиме или на дому.

3. Разместить на сайте учреждения:

- схему структуры учреждения;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры;
- информацию о материально-техническом обеспечении учреждения культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;
- план по улучшению качества работы учреждения.