



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КРАСНОЯРСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ИННОВАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ БИЗНЕС-ИНКУБАТОР»**

г. Красноярск, 660049, пр. Мира, д. 53,
тел./факс: +7 (391) 212-10-80, e-mail: info@krskbi.ru, web: krskbi.ru
ОГРН 1062400024928 ИНН/КПП 2463083738/246601001

Аналитический отчет по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры в городе Красноярске в 2020 году

Красноярск, 2020

Содержание

Введение	3
1. Цели, задачи, объект, предмет, методы.....	5
2. Методика независимой оценки качества	8
3. Обработка и анализ полученных результатов	16
4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки.....	38
Приложение 1	41
1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»	41
2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»	43
3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов».....	44
4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»	45
5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	46
6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества	47
Приложение 2	48

Введение

В соответствии с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1 независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Сбор, обобщение и анализ данных о качестве оказания услуг организациями культуры проводится с целью обеспечения полной, объективной и достоверной информации по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

При выполнении оценки качества организаций культуры оператор руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального

обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

- нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

1. Цели, задачи, объект, предмет, методы

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – учреждения культуры) в 2020 году в городе Красноярске проводилась в отношении следующих учреждений культуры:

1. Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры» (ул. Коломенская, 25);
2. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая» (ул. Юности, 16);
3. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский» (ул. Вавилова, 1в);
4. Муниципальное автономное учреждение «Дом кино» (пр. Мира, 88)
5. Структурное подразделение МАУ «Дом кино» - Детский специализированный кинотеатр «Мечта» (ул. Мичурина, 30);
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова» (ул. Ленина, 98);
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» (19 филиалов) (ул. Сурикова, 2):
 - 7.1. Центральная городская детская библиотека им. Н. Островского (ул. Сурикова, 2);
 - 7.2. Библиотека-филиал № 1 им. А.П. Гайдара (ул. К. Маркса, 14);
 - 7.3. Библиотека-филиал № 2 им. К. Чуковского (пр. Metallургов, 20 а);
 - 7.4. Библиотека-филиал № 3 им. З. Портновой (ул. Юшкова, 20);
 - 7.5. Библиотека-филиал № 4 им. О. Кошевого (ул. Новой Зари, 9);
 - 7.6. Библиотека-филиал № 5 им. З. Космодемьянской (ул. Лебедевой, 149);
 - 7.7. Библиотека-филиал № 6 им. Л. Кассиля (ул. Калинина, 4);
 - 7.8. Библиотека-филиал № 7 им. Г. Щукина (ул. 60 лет Октября, 22);
 - 7.9. Библиотека-филиал № 8 им. Б. Житкова (ул. Новая, 60);
 - 7.10. Библиотека-филиал № 9 им. П. Бажова (ул. Павлова, 75);
 - 7.11. Библиотека-филиал № 10 им. В. Дубинина (ул. Юности, 22);
 - 7.12. Библиотека-филиал № 11 «Жар-птица» (пр. 60 лет образования СССР, 31);
 - 7.13. Библиотека-филиал № 12 им. С.Я. Маршака (пр. Комсомольский, 15);
 - 7.14. Библиотека-филиал № 14 им. М. Пришвина (ул. Волжская, 29);
 - 7.15. Библиотека-филиал № 15 им. А. Грина (ул. Семафорная, 251);
 - 7.16. Библиотека-филиал № 16 им. С. Михалкова (ул. Щорса, 46);
 - 7.17. Библиотека-филиал № 17 им. В. Драгунского (пр. Красноярский рабочий, 115а);
 - 7.18. Библиотека-филиал № 18 «Лукоморье» (ул. Диктатуры пролетариата, 40 а);
 - 7.19. Библиотека-филиал № 19 им. Р. Солнцева (ул. Микуцкого, 8).

Можно выделить основные цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;
- определение результативности деятельности учреждений культуры;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры.

Для достижения поставленных целей были определены следующие задачи:

- оценка качества условий оказания услуг в учреждениях культуры;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений культуры на официальных сайтах и стендах, размещенных в учреждениях, критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- определение уровня удовлетворенности получателей услуг их качеством;
- интерпретация полученных данных, построение рейтинга.
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг.

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 1 и 2.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являлись:

- анализ официальных сайтов учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов, размещенных в учреждениях (исследование интернет-сайтов осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих документов, качества их содержания, удобства доступа пользователей);

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности учреждений и порядку оказания услуг в сфере культуры;

- наблюдение, посещение учреждений;

- опрос получателей услуг (анкетирование) с целью выявления их мнения о качестве условий оказания услуг.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг учреждениями культуры города Красноярска Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципальными учреждениями культуры при управлении культуры администрации города Красноярска определено необходимое количество анкет на бумажном носителе для каждого учреждения:

1. МАУ «Правобережный городской Дворец культуры» - 500 шт.;
2. МАУ «Дворец культуры имени 1 Мая» - 500 шт.;
3. МАУ «Дворец культуры «Свердловский» - 500 шт.;
4. МБУК «Музей-усадьба им. В.И. Сурикова» - 500 шт.;
5. МАУ «Дом кино» (1 структурное подразделение) - 500 шт.;
6. МБУК «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского» (19 филиалов) - 500 шт.

Всего обработано 3 000 анкет для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Красноярска.

Кроме того, сбор оценок удовлетворенности получателей услуг осуществлялся путем заполнения в сети «Интернет» специализированной формы опроса (анкеты), которая была размещена на официальных сайтах учреждений культуры. Всего обработано 725 анкет, внесенных в базу on-line анкетирования.

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Красноярска проведена в период с 23.10.2020 г. по 23.11.2020 г.

2. Методика независимой оценки качества

1. Независимая оценка качества (далее – НОК) проводилась по следующим критериям:

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

Каждый критерий представлен тремя показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

2. Характеристика критериев и показателей оценки качества.

Таблица 1. Для расчета количественных результатов НОК устанавливается значимость критериев оценки качества:

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критериев
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
	Итого:	100%

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 3 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью, размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри

организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Время ожидания предоставления услуги. (для организаций культуры данный показатель не оценивается).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении организации культуры информации о деятельности организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

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

показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

- 2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;
- 3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (значимость показателя 40%).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значимость показателя 40%).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм

взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 30%).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры (значимость показателя 20%).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости критериев и значений критериев:

1) значимость критерия 1 умножается на значение критерия 1;

2) значимость критерия 2 умножается на значение критерия 2;

3) значимость критерия 3 умножается на значение критерия 3;

4) значимость критерия 4 умножается на значение критерия 4;

5) значимость критерия 5 умножается на значение критерия 5;

6) значения произведений суммируются;

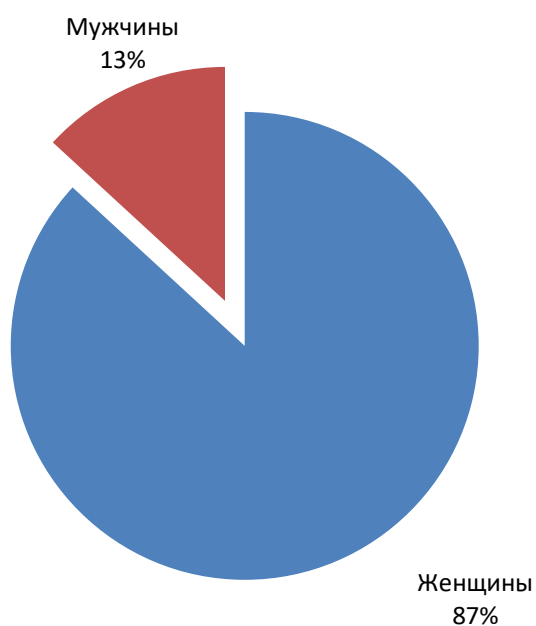
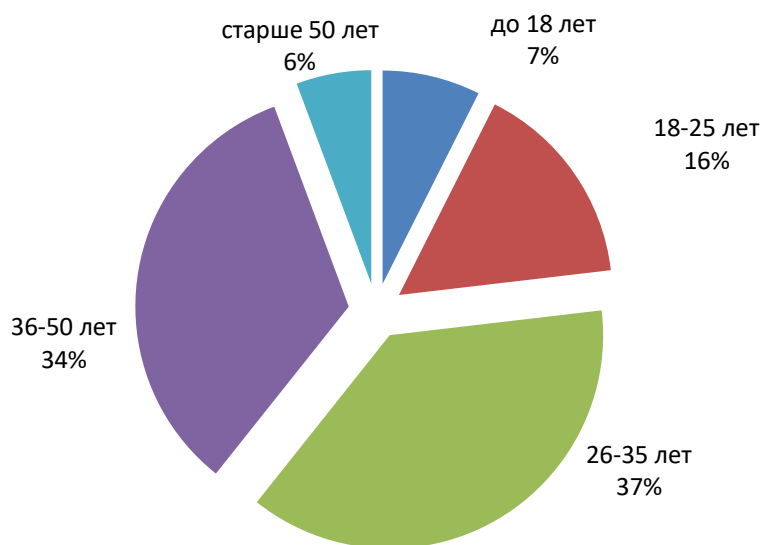
7) результат фиксируется в баллах.

3. Обработка и анализ полученных результатов

Все данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официального сайта учреждений культуры, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассмотрим результаты независимой оценки в разрезе имеющихся критериев и показателей по каждому учреждению культуры.

В опросе поучаствовали 3725 респондентов, средний возраст респондента - 33 года. Из них - 87 % женщин и 13% мужчин.



Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры:

1.1. Соответствие информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному показателю оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 1.1.

№	Учреждение	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	66,7	100	83
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	92	100	96
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	83,3	100	92
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	67	69	68
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	63,3	100	82
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	81,8	100	91

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. Максимальное количество

баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 1.2.

№	Учреждение	Телефо н	Электр онная почта	Электр онные сервис ы*	«ЧЗВ **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	-	-	+	100
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	-	+	100
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	-	+	100
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	+	+	-	-	+	100
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	+	+	+	-	-	100
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	-	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 1.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	75
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	72
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	87
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	83
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	83
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	87

В таблице 5 представлен рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры». Данный рейтинг показывает, что 100% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично».

Таблица 5. Рейтинг учреждений культуры города Красноярска по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	91
2.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	90
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	89
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	86
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	85
6.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	85

Критерий 2 – «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в учреждении культуры:

2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности учреждению присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий учреждению присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы учреждений культуры города Красноярск по показателю 2.1.

№	Учреждение	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	+	+	+	+	100
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	+	+	+	+	+	+	+	100
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	+	+	+	+	+	+	+	100
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 2.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	89
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	83
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	91
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	98
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	70
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	77

В таблице 8 представлен рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данный рейтинг показывает, что 100% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично» (100-81 балл).

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры города Красноярска по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	99
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	96
3.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	94
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	92
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	89
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	85

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 3.1.

№	Учреждение	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	-	+	80
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	-	+	80
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	-	+	80
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	+	-	+	-	+	60
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	+	-	-	-	-	20
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	+	+	-	+	80

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 3.2.

№	Учреждение	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	+	+	+	+	-	+	100
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	+	+	+	+	-	+	100
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	+	+	+	+	-	+	100
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	+	+	+	+	-	+	100
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	+	-	-	+	-	+	60
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	+	-	-	+	-	+	60

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 3.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	97
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	95
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	98
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	95
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	97
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	89

В таблице 12 представлен рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Данный рейтинг показывает, что 16% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично» (100-81 балл), 60% - на «хорошо» (80-61 балл), 34% - на «удовлетворительно» (60-41 балл).

Таблица 12. Рейтинг учреждений культуры города Красноярска по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	93
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	93
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	93
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	87
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	75
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	59

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 4.1.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	65
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	70
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	80
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	68
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	90
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	81

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы учреждений культуры города Красноярск по показателю 4.2.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	73
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	75
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	69
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	75
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	83
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	63

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 4.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	69
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	70
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	65
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	80
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	87
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	60

В таблице 16 представлен рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации». Данный рейтинг показывает, что 48% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично» (100-81 балл), 52% - на «хорошо» (80-61 балл).

Таблица 16. Рейтинг учреждений культуры города Красноярска по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	86
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	74
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	72
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	71
5.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	69
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	68

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 17.

Таблица 17. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 5.1.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	89
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	86
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	90
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	75
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	86
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	75

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 18.

Таблица 18. Баллы учреждений культуры города Красноярска по показателю 5.2.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	95
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	92
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	95
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	85
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	85
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	75

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 100 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 19.

Таблица 19. Баллы учреждений культуры города Красноярск по показателю 5.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	89
2.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	95
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	75
4.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	80
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	82
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	86

В таблице 20 представлен рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Данный рейтинг показывает, что 84% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично» (100-81 балл), 16% - на «хорошо» (80-61 балл).

Таблица 20. Рейтинг учреждений культуры города Красноярска по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

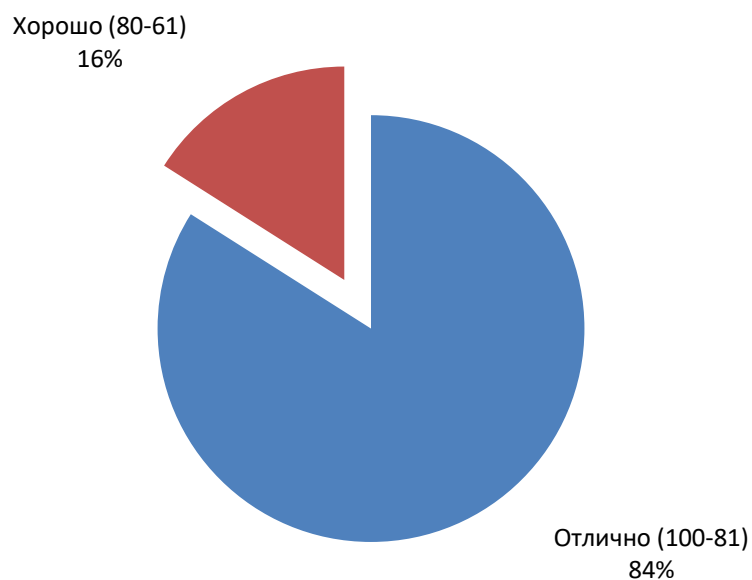
№	Учреждение	Итоговый балл
1.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	92
2.	Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	90
3.	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	84
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	84
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	81
6.	Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	80

На основании вышеизложенного можно выстроить следующий итоговый рейтинг учреждений культуры города Красноярска, в отношении которых производилась независимая оценка качества условий предоставления услуг в 2020 году:

Таблица 21. Итоговый рейтинг учреждений культуры города Красноярска по результатам НОК

Учреждение	1 критерий	2 критерий	3 критерий	4 критерий	5 критерий	Интегральный показатель оценки качества
Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»	90	94	93	69	90	87
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры имени 1 Мая»	89	92	93	72	92	87
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»	86	96	93	71	84	86
Муниципальное автономное учреждение «Дом кино»	85	99	87	74	80	85
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	91	89	75	68	81	80
Центральная городская детская библиотека им. Н. Островского	91	89	75	68	81	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова»	85	85	59	86	84	80

Интегральный показатель оценки качества показывает, что 84% учреждений культуры города Красноярска оценены на «отлично» (100-81 балл), 16% - на «хорошо» (80-61 балл).



4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Красноярск в 2020 году установлено, что общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемых учреждений культуры можно охарактеризовать как высокий. В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе организаций культуры. Вместе с тем по некоторым оцениваемым показателям есть доля неудовлетворенных респондентов, в связи с чем рекомендуется провести дополнительные мероприятия по выявлению причин неудовлетворенности по исследуемым критериям для последующего устранения и, как следствие, повышения качества условий оказания услуг в целом.

Рекомендации носят общий характер и применимы для всех учреждений

Рекомендации по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку, что свидетельствует о том, что в учреждениях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг учреждений культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений. Кроме того, у всех обследуемых организаций имеются страницы в социальных сетях и сайты с оптимальной структурой, наполнением и удобной навигацией, что способствует созданию современного информационного бэкграунда и привлечению дополнительных потребителей услуг.

Стоит отметить, что вся информация о деятельности учреждений культуры, требуемая к размещению на официальном сайте учреждений, в полном объеме представлена на сайте www.bus.gov.ru. Однако учреждениям культуры, получившим наименьший балл, рекомендуется предпринять меры для повышения открытости и доступности информации, размещенной на их официальных сайтах.

С целью обеспечения наличия на официальном сайте учреждений культуры достоверной, полной и актуальной информации всем учреждениям рекомендуется регулярно обновлять данные и актуализировать информацию, представленную на стендах внутри учреждений, в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной,

понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет», содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

В части наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, всем учреждениям культуры рекомендуется доработать официальные сайты относительно возможности взаимодействия получателей услуг дистанционными способами, а именно добавить раздел «Часто задаваемые вопросы».

Рекомендации по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

Второй критерий, в соответствии с которым происходила независимая оценка качества оказываемых учреждениями культуры услуг, был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг, так как в учреждениях присутствуют 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, возможность бронирования услуг по телефону или при личном посещении и др.

Можно выделить наиболее частые пожелания респондентов:

- наполнение книжного фонда новыми изданиями;
- изменение режима работы учреждений;
- обновление оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели) и др.;
- создание более комфортных зон отдыха (ожидания), обеспечения доступности питьевой воды;
- увеличение финансирования на ремонт и содержание учреждений.

Ряд потребителей услуг обращают внимание на необходимость ремонта (как капитального, так и косметического) в таких учреждениях как Библиотека-филиал № 18 «Лукоморье», Библиотека-филиал № 19 им. Р. Солнцева, Библиотека-филиал № 7 им. Г. Щукина, Библиотека-филиал № 11 «Жар-птица», Библиотека-филиал № 8 им. Б. Житкова, Библиотека-филиал № 1 им. А. П. Гайдара.

Стоит отметить, что несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет высокий процент.

Рекомендации по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

По результатам предоставления данных, касающихся доступности услуг для инвалидов, выявлены следующие недостатки:

Первый показатель «Оборудование территории, прилегающей к

организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оценка по данному показателю осуществляется по наличию:

- пандусов/подъемных платформ;
- выделенных автостоянок;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок; специальных санитарно-гигиенических помещений.

По результатам оценки можно сделать вывод, что в силу объективных причин (конструктивные особенности зданий, недостаточное финансирование и пр.) в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное. Что касается обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, то отмечается, что во всех учреждениях культуры успешно ведется работа по формированию доступной среды для лиц с инвалидностью. На официальных сайтах учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, существует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому, респондентами положительно оценивается помощь сотрудников учреждений по сопровождению инвалидов и доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в целом выше, чем по отдельным ее показателям.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг учреждений культуры. Опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее).

Пятый критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры показал, что потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Таким образом, анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Красноярска общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры имеет высокий рейтинг. По мнению потребителей услуг учреждения успешно выполняют возложенные на них функции.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

б) значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($\Pi_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг;

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

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где

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

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 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 обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

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

б) значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «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» ($П_{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

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

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 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($П_{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

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

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

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

$$П_{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

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

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

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

Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитываются следующим образом:

а) значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ($P_{\text{реком}}$) 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 «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

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

где

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Интегральный показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается следующим образом:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^{n-откр.уд})$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^{n-комф.уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{n-орг.дост} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{n-услуг.дост} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-дост.уд})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-перв.конт.уд} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-оказ.услуг.уд} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-вежл.дист.уд})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации 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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр_уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - 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 муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф_уд}	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
П _{орг_дост}	3.1.* 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.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1

№	Критерий	Способ расчета
П _{услуг_дост}	<p>3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
П _{дост_уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П _{пк_уд}	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П _{оу_уд}	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)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П _{вд_уд}	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П _{реком}	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)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П _{оу_уд}	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) 	Опрос посетителей. Формула 5.2
П _{уд}	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3