|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено Общественным советомсозданным при Муниципальномказенном учреждении «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» 05.07.2017 г на основании Протокола № 1 первого заседания Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балко Михаил Васильевич |

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

2017 год

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее - Порядок) разработан в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Приказами Минкультуры России от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры», от 20.02.2015 № 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», от 22.11.2016  № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261.
2. Порядок направлен на обеспечение единства основных подходов и требований к организации, проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры. Порядок разработан с целью оказания методической помощи общественному совету по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – общественный совет по проведению независимой оценки).
3. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.
4. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.
5. Организатором независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ужурского района является Общественный совет, который создан при Муниципальном казенном учреждении «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района».
6. Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района», как исполняющий функции органа местного самоуправления:

- утверждает Приказом положение «Об Общественном совете по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры Ужурского района» и состав Общественного совета;

- утверждает Приказом рабочую группу в составе 3 человек, которые осуществляют работу по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

- проводит Общественный совет;

- рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ужурского района и учитывают её при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры;

- результаты, проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, размещает на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и на официальном сайте органа местного самоуправления.

7. Общественный совет при Муниципальном казенном учреждении «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» по проведению независимой оценки:

- определяет перечни учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

- на основании результатов, проведения независимой оценки качества оказания муниципальными учреждениями культуры, формирует предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры;

- представляет в Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, а также предложения по улучшению качества их деятельности.

8. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры осуществляются по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» муниципального учреждения культуры;

2) изучение мнений получателей услуг.

9. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ужурского района, Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» и учреждения культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг (Приложение № 1).

10. При изучении мнений получателей используются следующие основные каналы информации услуг:

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интерне» анкеты.

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету, либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету.

4) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и с последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

1. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, рекомендуется все муниципальные учреждения культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждого муниципального учреждения культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории муниципальных учреждений культуры | Параметры | Количество анкет |
| Малые муниципальные учреждения культуры | Количество получателей услуг год менее 12000 | не менее 150 в год |
| Средние муниципальные учреждения культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 в год |
| Крупные муниципальные учреждения культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 в год |

Таким образом, для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

На основании анализа информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России от 22.11.2016  № 2542 (Приложение № 2).

12. Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ужурского района должны быть систематизированы и представлены в едином формате:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения культуры | Интегральное значение показателя $ N\_{i}^{откр}$, баллы | Интегральное значение показателя $N\_{i}^{удовл}$, баллы | Общий балл $$N\_{i}$$ |
| 1 | 2 | 3 | 4=2+3 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Представленная рабочей группой информация о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры рассматривается на расширенном заседании Общественного совета с приглашением представителей муниципальных учреждений культуры.

Рабочая группа делает подробный доклад о проведении исследования и полученных результатах. Представители муниципальных учреждений культуры при необходимости в ходе заседания дают пояснения, делают замечания, вносят предложения относительно результатов независимой оценки.

По итогам проведения анализа и обсуждения, полученных от рабочей группы результатов независимой оценки Общественный совет корректирует (при необходимости) и утверждает результаты.

На основании результатов проведения независимой оценки Общественный совет также представляет предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры (по каждому учреждению культуры отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные Общественным советом, направляются соответственно в Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района».

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры до муниципальных учреждений культуры.

Результаты проведения независимой оценки размещаются Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» на официальных сайтах и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет», а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Меры по совершенствованию деятельности муниципальных учреждений культуры (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях культуры) утверждаются Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района».

Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» направляются письма муниципальным учреждениям культуры о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях культуры в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности организаций культуры (далее – планы мероприятий), а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

После завершения данного этапа работы по повышению качества оказания услуг организациями культуры Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг организациями культуры и направляют их в Общественный совет.

Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

#

# Приложение № 1

**Анкета**

Дата анкетирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, направленном на оценку качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению.

1. **Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Комфортность условий пребывания в учреждении культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Дополнительные услуги и доступность их получения**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Удобство графика работы учреждения культуры**
* Отлично, очень удобно
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Совершенно не удобно
1. **Доступность услуг для инвалидов**

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

* Да
* Нет

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

* Да
* Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения

* Да
* Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

* Да
* Нет

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

* Да
* Нет
1. **Соблюдение режима работы учреждением культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные нарушения
* Плохо, много нарушений
* Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
1. **Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные нарушения
* Плохо, много нарушений
* Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
1. **Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно
* Плохо
* Неудовлетворительно
1. **Компетентность персонала учреждения культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно
* Плохо
* Неудовлетворительно
1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры в целом**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «интернет»**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
1. **Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры**
* Отлично, все устраивает
* В целом хорошо
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Спасибо за участие!**

Приложение № 2

**Порядок расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Настоящие порядок разработан для расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

**Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг**

Общий балл*i*-ой организации культуры ($N\_{i}$) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$N\_{i}=N\_{i}^{откр}+N\_{i}^{удовл}$**,** где:

$N\_{i}$*–*общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N\_{i}^{откр}$- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

$N\_{i}^{удовл}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры.

**Расчет интегрального значения показателей*i*-ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте **(**$N\_{i}^{откр}$**)**, рассчитывается по формуле:

**,** где:

$Z\_{iks}$–интегральное значение уровня поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-мупоказателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*‑мупоказателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

**«1»** –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

**«0»** –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используется информационные объекты, представленные в Таблице 1.

*Таблица 1*

**Перечень информационных объектов**

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*) | Наименование информационного объекта (*k*) | Уровень поисковой доступности ($Z\_{iks}$*,)*в баллах |
| --- | --- | --- |
| 1.1.(*s1*) | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»  | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 1.2(*s2*) | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»  | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 |
|  **Итого баллов max** | **20** |

**Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.**

Интегральное значение показателей*i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг **(**$N\_{i}^{удовл}$**),**рассчитывается по формуле:

$N\_{i}^{удовл}$**,** где:

$m\_{ijp}^{}$ – значение показателя, сформированное*p*-ым получателем услуг*i*‑ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

$P$***ij*** – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

*Таблица 2*

**Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры**

| *№* | *Наименование показателя* | *Мнение получателей услуг* | *Баллы* |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов\* | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 |
| нет | 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | да | 2 |
| нет | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 |
| нет | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 |
| нет | 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да | 2 |
| нет | 0 |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5,0 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5,0 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **Итого баллов max**  | **140** |

\*- Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

**Пример расчета интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры (**$N\_{i}^{удовл}$**), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

Пример расчета интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры **(**$N\_{i}^{удовл}$**),** определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг (*p*=10),по 14 показателям (*j*=14).

Результаты расчетов представлены в Таблице (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

*Таблица*

Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* | *Сумма баллов по каждому вопросу**(Σ mijp)* | *Количество ответивших на вопрос**(p)* | *Средняя оценка по вопросу**(Σmijp)/p)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *p1* | *p2* | *p3* | *p4* | *p5* | *p6* | *p7* | *p8* | *p9* | *p 10* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | 15 | 16 | 17=15/16 |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 20 | 60 | 9 | 6,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  | + |  | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 38 | 9 | 4,2 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + |  |  | + |  |  |  | + |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  | 10 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  | + | + | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + | 20 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | 5 |
| Совершенно не удобно | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j6* | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 | + | + |  |  | + | + |  | + | + | + | 14 | 56 | 10 | 5,6 |
| нет | 0 |  |  | + | + |  |  | + |  |  |  | 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | да | 2 |  |  |  | + |  | + |  |  |  | + | 6 |
| нет | 0 | + | + | + |  | + |  | + | + | + |  | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | + | + | + | + |  | + |  | + | + | + | 16 |
| нет | 0 |  |  |  |  | + |  | + |  |  |  | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | + | + |  | + | + | + |  | + | + | + | 16 |
| нет | 0 |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да | 2 |  |  | + |  |  |  |  |  | + |  | 4 |
| нет | 0 | + | + |  | + | + | + | + | + |  | + | 0 |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 30 | 63 | 9 | 6,9 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  | 15 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  | 10 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  | + | + | 7,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | 10 | 45 | 9 | 5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  | + | + |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Плохо | 2,5 | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 5 | 10 | 0,5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 0 |
| *j13* | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 55 | 10 | 5,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 40 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 45 | 10 | 4,5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 40 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |

Значение показателя ($m\_{ijp}^{})$ по*j1* показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг (*р1*) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по *j1* показателю получатель услуг *р2* пропустил вопрос. Значение показателя равно *null* и при расчете не учитывается. Значение показателя ($m\_{ijp}^{})$, сформированное *р3* получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя ($m\_{ijp}^{})$по всем остальным получателям услуг по *j1* показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по *j1* показателю. Сумма всех значений показателя ($m\_{ijp}^{})$по*j1* показателю равна 60:

=7,5+5+5+10+7,5+2,5+5+7,5+10=60

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по *j1* показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем *р2*услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя (*Σmijp*)/*p*), *i*-ой организацией культуры по *j1* показателю равен 6,7 баллов.

60/9=6,7

Аналогично рассчитывается значение показателя (*Σmijp*)/*p*) по всем остальным показателям, с *j2*по*j14*. Получив значения показателей (*Σmijp*)/*p*) по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

=6,7+4,2+4,7+5,8+5,8+5,6+6,9+4,7+4,7+5+5,8+0,5+5,5+4,5= = 70,4

Итак, интегральное значение показателей **(**$N\_{i}^{удовл}$**),** сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно70,4 баллам.