

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ
КАФЕДРЫ СОЦИОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

УДК: 379.82:330.12

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по НР

Д.филос.н., профессор Евстифеева Е.А.

« » _____ 2017 г.

М.П.

**ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
Независимая оценка качества оказания услуг организациями
культуры Андреапольского района Тверской области
(заключительный)**

Научный руководитель

Д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова

Тверь – 2017

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель НИР

Д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова (реферат, введение)

Исполнители НИР

Старший преподаватель _____ Э.М. Мамедова (все разделы, приложения)

РЕФЕРАТ

Отчет 108 с., 34 рис., 78 табл., 4 приложения.

Тема: Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Андреапольского района Тверской области.

УСЛУГИ, КАЧЕСТВО, УЧРЕЖДЕНИЯ (ОРГАНИЗАЦИИ) КУЛЬТУРЫ, ОЦЕНКА, ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГ, ОТКРЫТОСТЬ, КОМФОРТНОСТЬ, ДОСТУПНОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ.

Объектом исследования явились организации культуры Андреапольского района Тверской области.

Цель работы – провести независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры Андреапольского района Тверской области.

Проведено прикладное социологическое исследование, направленное на анализ качества оказания услуг организациями культуры Андреапольского района Тверской области. Исследовательские процедуры осуществлялись с применением методов контент-анализа сайтов, анкетирования получателей услуг организаций культуры Андреапольского района Тверской области.

В результате исследования были выявлены: степень открытости и доступности информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги; степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказанных услуг.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	11
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ.....	23
3. ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	43
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	50
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	57
АНАЛИЗ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ....	70
ИТОГОВЫЕ ИНТЕГРАЛЬНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	82
ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	90
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	106

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья; времени ожидания предоставления услуги; коммуникативной эффективности организации (доброжелательности, вежливости и компетентности работников); удовлетворенности качеством оказания услуг в организации культуры.

Независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области, была проведена независимым оператором - кафедрой социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета. Полевой этап исследования осуществлялся в апреле-мае 2017 года.

Цель исследования - проанализировать качество оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- изучить комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- выявить время ожидания предоставления услуги;
- исследовать коммуникативную эффективность организаций (степень доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации культуры);

- охарактеризовать удовлетворенность качеством оказания услуг.

Объектом исследования явились организации культуры Андреапольского района Тверской области».

Предмет исследования – качество оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области.

Тип исследования: исследование по характеру задач – пилотажное, по месту проведения – полевое, по частоте проведения – разовое, по степени охвата – выборочное и сплошное.

Методы сбора информации:

- контент-анализ сайтов учреждений (организаций) культуры;
- анкетирование получателей услуг учреждений (организаций) культуры.

Методика проведения: Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Андреапольского района Тверской области проводилась в соответствии приказами Министерства культуры Российской Федерации от 22» ноября 2016 года №2542 и Комитета по делам культуры Тверской области от 28.02.2017 № 47 (Приложение 1) по критериям, представленным в приложениях к ним.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг был использован комплексный подход в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. №261) (Приложение 2) и методическими рекомендациями порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение 3).

Исследование качества предоставляемых услуг проводилось в соответствии с утвержденными критериями Общественным Советом Андреапольского района Тверской области различными методами

(Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «22» ноября 2016 года №2542) (Приложение 1).

Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы на основе контент-анализа сайтов учреждений (Приложения 2,3) и изучения мнения получателей услуг (Приложения 2,3,4). Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями, время ожидания предоставления услуги, коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры) и удовлетворенность качеством оказания услуг были проанализированы на основе анкетирования получателей услуг.

В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 года №261) (Приложение 2) при изучении мнения получателей услуг были использованы следующие каналы информации:

- интернет-канал: опрос получателей услуг производился путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты, размещенной на официальных сайтах организаций, сайте Администрации Андреапольского района Тверской области и независимого оператора для проведения оценки (Приложение 4);

- личный опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе (Приложение 4).

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайта проводился сплошным исследованием: были проанализированы сайты 3 организаций. Анкетирование получателей услуг проводилось при помощи расчета выборочной совокупности. В анкетировании приняли участие получатели услуг организаций культуры Андреапольского района Тверской области:

1. Муниципальное учреждение «Андреапольская централизованная библиотечная система»:

Структурные подразделения:

- 1.1. Центральная библиотека;
- 1.2. Детская библиотека;
- 1.3. Андреапольская городская библиотека;
- 1.4. Козловская сельская библиотека;
- 1.5. Костюшинская сельская библиотека;
- 1.6. Бобровецкая сельская библиотека;
- 1.7. Торопацкая сельская библиотека;
- 1.8. Бологовская сельская библиотека;
- 1.9. Аксеновская сельская библиотека;
- 1.10. Мякишевская сельская библиотека;
- 1.11. Луговская сельская библиотека;
- 1.12. Жукопская сельская библиотека;
- 1.13. Хотилицкая сельская библиотека;
- 1.14. Волокская сельская библиотека;
- 1.15. Горицкая сельская библиотека;
- 1.16. Лучанская сельская библиотека;
- 1.17. Спиридовская сельская библиотека.

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»:

Структурные подразделения:

- 2.1. Луговской сельский клуб;
- 2.2. Торопацкий сельский клуб;
- 2.3. Козловский сельский клуб;
- 2.4. Костюшинский сельский клуб;
- 2.5. Бобровецкий сельский клуб;
- 2.6. Любинский сельский клуб;
- 2.7. Бологовский сельский клуб;

2.8. Аксеновский сельский клуб;

2.9. Крючковский сельский клуб;

2.10. Хотилицкий сельский клуб.

3. Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича».

В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 года №261) (Приложение 2) для организаций, в которых количество получателей услуг в год менее 12000, устанавливается выборочная совокупность необходимого количества собираемых анкет – не менее 150, для организаций, в которых количество получателей услуг от 12000 до 50000 человек, устанавливается выборочная совокупность – не менее 500 анкет.

На основании информации, предоставленной Отделом культуры Администрации Андреапольского района Тверской области, количество потребителей услуг Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 8322 человека, Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 39660 человек, а Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 2300 человек.

Таким образом, для Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» и Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» была определена выборочная совокупность – 150 анкет, а для Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 500 анкет. Всего было опрошено 155 получателей услуг Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система», 150 получателей

услуг Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» и 501 получатель услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры». Всего в исследовании приняли участие 806 потребителей.

Обработка результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных MSExcel.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с используемой методикой оценки качества оказания услуг организациями культуры **первым критерием качества оказания услуг является «Открытость и доступность информации об организации культуры»**. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже.

В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 года №261) (Приложение 2) показатели 1.1. «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» и 1.2. «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» оценивались на основе контент-анализа официального сайта организации культуры.

Показатель 1.3. «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» оценивался на основе изучения мнения получателей услуг.

1.1. 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».

На официальном сайте Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» <http://andreapol.tverlib.ru> размещена следующая информация: полное и сокращенное наименования организации культуры, почтовый адрес, схема размещения и схема проезда, дата создания организации и сведения об учредителях, учредительные документы, режим и график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты, а также фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.

На сайте отсутствует информация о фамилиях, именах, отчествах, должностях руководящего состава структурных подразделений и филиалов.

На официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» <http://www.adk.culture69.ru/> представлена следующая информация: полное и сокращенное наименования организации, почтовый адрес, схема размещения и схема проезда, сведения об учредителях, учредительные документы, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты, а также фамилии, имена и отчества руководящего состава организации. Однако, на сайте отсутствуют сведения о дате создания организации

культуры и фамилии, имена, отчества руководящего состава структурных подразделений.

Исследование показало, что Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» получило по данному критерию 0 баллов из 10 возможных. Это связано с тем, что у организации нет официального сайта. Таким образом, у потребителей услуг нет возможности получить такую информацию как: полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес, схема размещения и схема проезда, дата создания и сведения об учредителях, учредительные документы, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты, а также фамилии, имена и отчества руководящего состава организации и ее структурных подразделений.

По показателю *«наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»* МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 9,5 балла из 10 возможных, а Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 8,0 баллов из 10-ти возможных.

перечень ОК	открытость и доступность информации об организации культуры
	1.1.
Муниципальное учреждение «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,0
Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	0,0

Таким образом, МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный

Дом культуры» следует создать официальный сайт.

1.2. 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».

Второй показатель так же оценивался на основе анализа официальных сайтов организации.

На официальном сайте МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» <http://andreapol.tverlib.ru> получатели услуг могут ознакомиться с видами предоставляемых услуг, перечнем оказываемых платных услуг и информацией о материально-техническом оснащении организации. Однако, на сайте не представлены информация о планируемых мероприятиях, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, копия лицензии на осуществление деятельности, информация о выполнении государственного задания, результаты независимой оценки организации, предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

На официальном сайте МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» <http://www.adk.culture69.ru/> содержится информация о некоторых предоставляемых услугах и планируемых мероприятиях. Тем не менее, у потребителей услуг данной организации культуры нет возможности ознакомления с копиями нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечнем оказываемых платных услуг, ценами на услуги, копией плана финансово-хозяйственной

деятельности, копиями лицензий на осуществление деятельности, информацией о выполнении государственного (муниципального) задания, отчетом о результатах деятельности учреждения, а также результатах независимой оценки качества оказания услуг и плана по улучшению качества работы.

В связи с отсутствием у МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» официального сайта организация получила по данному критерию 0 баллов из 10 возможных. У потребителей услуг организации нет возможности получения информации о видах предоставляемых услуг, возможности ознакомления с копиями нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечнем оказываемых платных услуг, ценами на услуги, копией плана финансово-хозяйственной деятельности, копиями лицензий на осуществление деятельности, информацией о планируемых мероприятиях, информацией о выполнении государственного (муниципального) задания, отчетом о результатах деятельности учреждения, а также результатах независимой оценки качества оказания услуг и плана по улучшению качества работы.

Таким образом, по показателю *«наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»* Муниципальное учреждение «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 2 балла из 10 возможных, а МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 1,5 балла из 10 возможных.

перечень ОК	открытость и доступность информации об организации культуры
	1.2.
Муниципальное учреждение «Андреапольская централизованная библиотечная система»	2,0

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	1,5
Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	0,0

По данным исследования, можно сделать вывод о том, что по показателю 1.2. «наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» необходимо обратить внимание на наполнение сайта информацией о деятельности организаций.

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте (Приложение 3, формула 2) интегральное значение показателей для МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 11,5 балла из 20 возможных, для МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 1,5 балла из 20 возможных, а для МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 0 баллов из 20 возможных.

открытость и доступность информации об организации культуры	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
Итог по показателям 1.1. и 1.2.	11,5	9,5	0

Оценка, полученная МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» выше средней (10-ти баллов из 20 возможных). А

оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» ниже средней (10-ти баллов из 20 возможных). Исследование показало, что сайты данных организаций требуют доработки.

Таким образом, по результатам анализа суммы оценок за 2 показателя, можно сделать вывод о том, что у потребителей МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» нет возможности получения информации об организации культуры и ее деятельности в связи с отсутствием официального сайта.

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Данный показатель оценивался путем изучения мнения получателей услуг.

В результате проведенного анкетирования, почти половина получателей услуг организаций культуры Андреапольского района Тверской области (48,3%) поставили оценку «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). 41,8% опрошенных оценили данный параметр деятельности учреждений на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных).

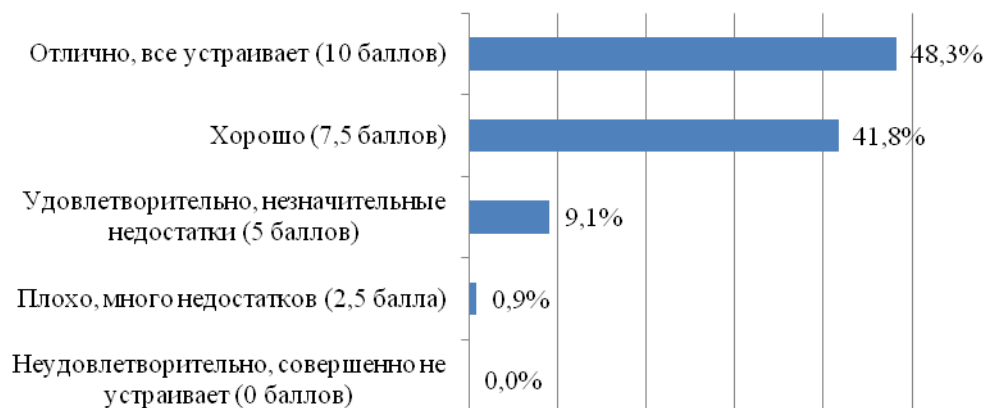
По мнению почти каждого десятого респондента (9,1%), доступность и актуальность информации о деятельности организации можно оценить на «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных).

Лишь 0,9% опрошенных считают, что в части доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, муниципальные учреждения Андреапольского района Тверской области имеют много недостатков (2,5 балла из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	0	0,0%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	7	0,9%

Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	73	9,1%
Хорошо (7,5 баллов)	337	41,8%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	389	48,3%
Итого	806	100,0%

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации



По данным исследования, большинство получателей услуг (90,1%) выставили организациям оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). Лишь 9,9% получателей услуг поставили учреждениям по данному показателю оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале).

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	80	9,9%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	726	90,1%
Итого	806	100,0%



По показателю «доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 9,0 баллов из 10 возможных. Оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» по данному показателю немного ниже - 8,6 баллов из 10 возможных. МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» получило оценку 7,3 балла из 10 возможных. Таким образом, информация, размещенная на территории МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» более актуальна и доступна. Однако, все три оценки выше средней (6-ти баллов из 10-ти возможных)

При анализе суммарных оценок можно вывести интегральное значение данного показателя для всех организаций культуры Андреапольского района, принявших участие в исследовании. Данное значение составляет 8,4 балла из 10 возможных.

названия ОК	1. Открытость и доступность информации об организации культуры
	1.3.

МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,0
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,6
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,3
Все ОК Андреапольского района	8,4

Таким образом, оценки, полученные МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, а МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» выше общего интегрального значения показателя всех организаций культуры Андреапольского района Тверской области, принявших участие в исследовании.

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, (Приложение 3, формула 3) интегральное значение показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» для Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 20,5 балла из 30 возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило за данный показатель 8,6 баллов из 30-ти возможных, а Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 7,3 балла из 30 возможных. Оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже средней (15-ти баллов из 30 возможных).

названия ОК	1. Открытость и доступность информации об организации культуры			Итог по 1 критерию
	1.1.	1.2.	1.3.	
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,5	2	9,0	20,5
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8	1,5	8,6	18,1
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	0	0	7,3	7,3

По показателю *«Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»* у Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» и у МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» серьезных проблем не выявлено, однако сайты учреждений требуют доработки. Получатели услуг Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» не имеют возможности ознакомиться с информацией о фамилиях, именах, отчествах, должностях руководящего состава структурных подразделений и филиалов. Кроме того, потребители МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» не могут получить информацию о схеме проезда и дате создания организации.

У МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» официального сайта в сети «Интернет» нет, поэтому его получатели услуг не имеют возможности получить общую информацию об организации.

Муниципальному учреждению «Андреапольская централизованная библиотечная система» необходимо обратить внимание на наполнение

официального сайта такой информацией как информация о планируемых мероприятиях, информация о выполнении государственного задания, результаты независимой оценки организации, предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации, размещение копий нормативно-правовых актов, устанавливающих цены, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, копии лицензии на осуществление деятельности.

На сайте МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» рекомендуется разместить информацию о перечне платных услуг, выполнении государственного задания, результатах независимой оценки организации, предложениях об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, копии лицензии на осуществление деятельности.

Для обеспечения потребителей информацией о деятельности организации культуры, МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» необходимо создать официальный сайт.

Таким образом, наиболее недоработанными показателями для всех исследуемых учреждений культуры является показатель «наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Для МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» еще одним недоработанным показателем можно считать показатель «наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет». Во многом, это связано с отсутствием у учреждения официального сайта в сети «Интернет».

Показатель *«доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации»* оценен большинством потребителей исследуемых организаций на оценки «хорошо» и «отлично».

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

Вторым критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области, стал критерий *«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»*. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись пять показателей, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры

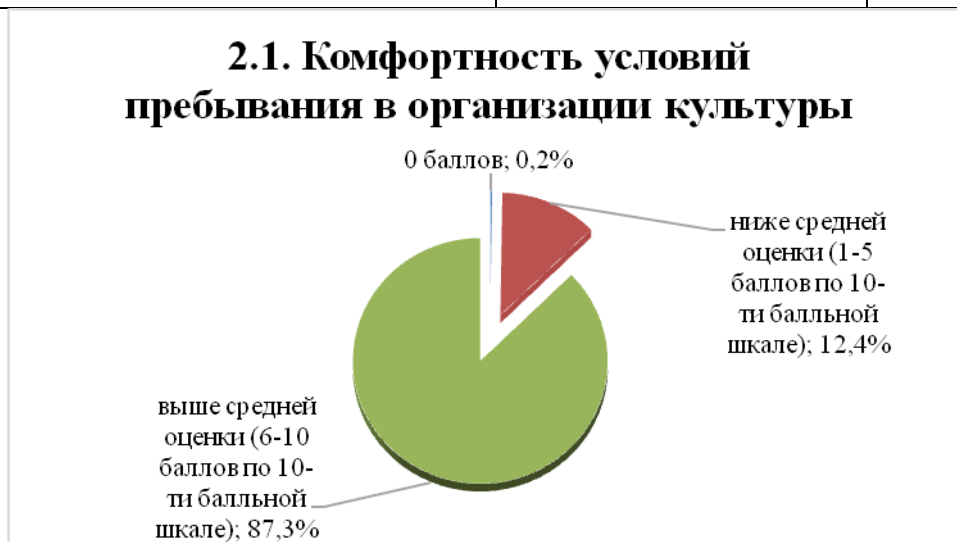
Большинство получателей услуг (54,1%) организаций культуры Андреапольского района Тверской области оценили данный показатель на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). Каждый третий потребитель (33,3%) выставил оценку «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). 7,2% опрошенных оценили данный показатель на «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных). 5,2% потребителей считают, что комфортность условий пребывания в организациях культуры можно оценить как «плохо, много недостатков» (2,5 балла из 10-ти возможных). Лишь 0,2% респондентов считают, что их совершенно не устраивает деятельность организации по данному показателю и выставили оценку «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	2	0,2%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	42	5,2%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	58	7,2%
Хорошо (7,5 баллов)	268	33,3%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	436	54,1%
Итого	806	100,0%



Таким образом, большинство получателей услуг (87,3%) выставили организациям по показателю «комфортность условий пребывания в организации культуры» оценки выше средних (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). Каждый девятый потребитель (12,4%) поставил учреждениям оценки ниже средних (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале). Кроме того, 0,2% респондентов оценили данный показатель на 0 баллов.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	2	0,2%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	100	12,4%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	704	87,3%
Итого	806	100,0%



В соответствии с методическими рекомендациями по расчету интегрального значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, (Приложение 3) интегральное значение показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 9,0 баллов из 10 возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» получили за данный показатель менее высокие оценки – 8,4 и 7,8 баллов из 10-ти возможных соответственно.

При анализе суммарных оценок можно вывести интегральное значение данного показателя для всехорганизаций культуры Андреапольского района Тверской области, принявших участие в исследовании. Данное значение составляет 8,4 балла из 10 возможных. Таким образом, результат, полученный МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, а МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» выше общего интегрального значения показателя всех организаций клутуры Андреапольского района, принявших участие в исследовании. Оценка же МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» равна общему интегральному значению всех принявших участие в исследовании организаций культуры Андреапольского района. Таким образом, МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» оценивается получателями услуг как более комфортное учреждение. Тем не менее, все 4 оценки выше средней (6-ти баллов из 10-ти возможных).

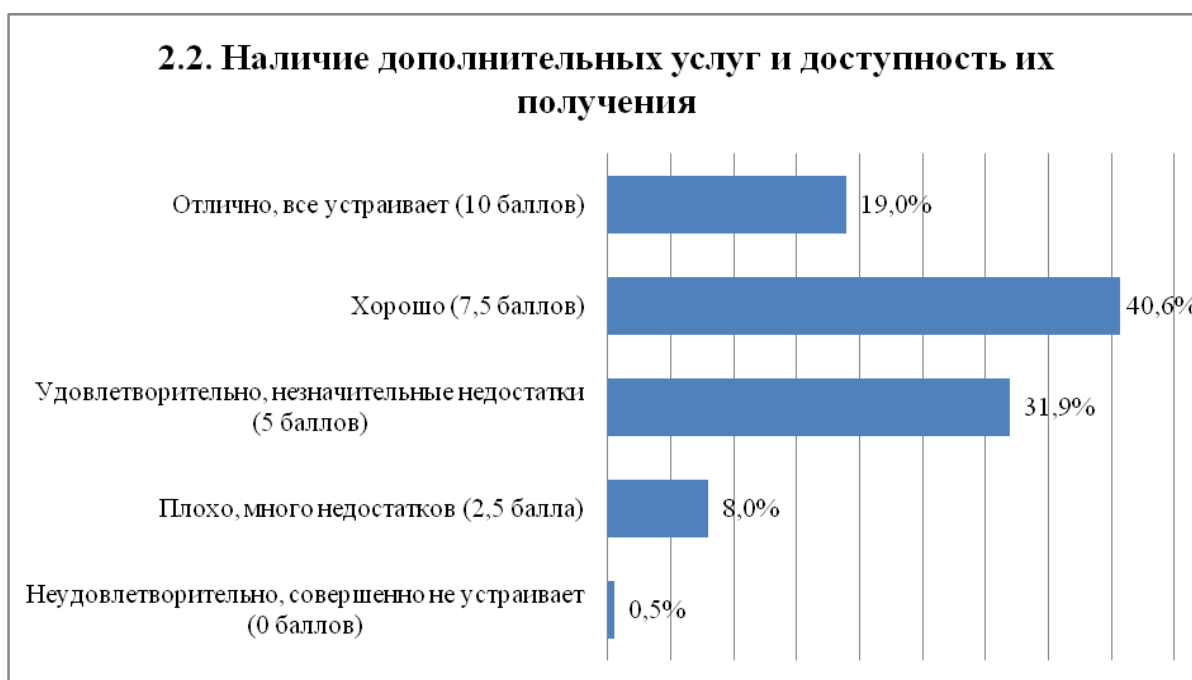
названия ОК	2.1.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,0
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,4
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,8

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения.

Примерно каждый пятый получатель услуг организаций культуры Андреапольского района Тверской области (19,0%) оценил данный показатель на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). 40,6% потребителей поставили за данный показатель организациям культуры оценку «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). 31,9% опрошенных выставили оценку «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных).

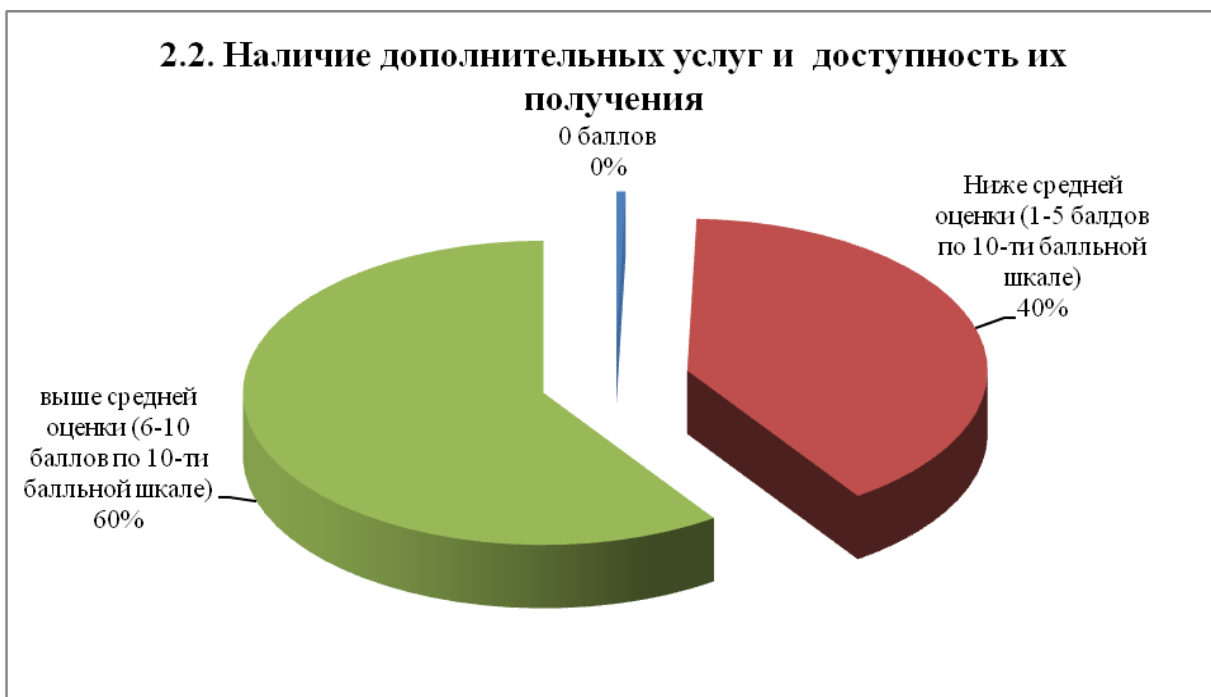
Каждый девятый получатель услуг (8,0%) оценил данный показатель на «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных), а 0,5% опрошенных на 0 баллов из 10-ти возможных. Таким образом, в части оказания дополнительных услуг и их доступности присутствуют незначительные недостатки.

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	4	0,5%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	64	8,0%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	256	31,9%
Хорошо (7,5 баллов)	326	40,6%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	152	19,0%
Итого	802	100,0%



Исследование показало, что более половины получателей услуг (59,6%) выставили по показателю «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» оценки выше средних (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). Оценки ниже средних (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале) учреждениям по показателю выставили 39,9% потребителей.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	4	0,5%
Ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	320	39,9%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	478	59,6%
Итого	802	100,0%



Таким образом, интегральное значение показателя «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» для МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» 6,5 балла из 10 возможных. 8,5 балла из 10 возможных получило по данному показателю МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система». МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» потребители оценили на 5,8 баллов из 10-ти возможных. Эта оценка ниже средней (6-ти баллов из 10-ти возможных). Организации необходимо обратить внимание на наличие дополнительных услуг и доступность их получения. Получатели услуг МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» более высоко оценили наличие дополнительных услуг в учреждении и доступность их получения.

Общее интегральное значение данного показателя для всех учреждений культуры Андреапольского района, принявших участие в исследовании, равно 6,7 баллам из 10-ти возможных. Таким образом, оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, а МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»

выше общего интегрального значения данного показателя для всех учреждений Андреапольского района, принявших участие в исследовании.

названия ОК	2.2.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,5
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	6,5
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	5,8
Все ОК Андреапольского района	6,7

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

20,1% опрошенных посчитали, что их устраивает удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры Андреапольского района Тверской области и поставили оценку «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных).

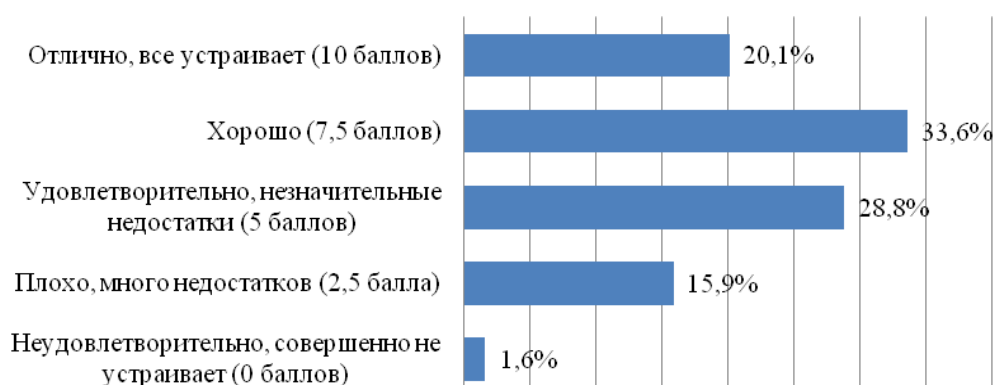
Примерно каждый третий потребитель (33,6%) оценил данный критерий на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных).

28,8% получателей услуг учреждений культуры Андреапольского района поставили оценки «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных), а каждый седьмой потребитель (15,9%) - «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных). Таким образом, по мнению респондентов, в части *«Удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)»* муниципальных учреждений культуры Андреапольского района присутствуют недостатки.

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	13	1,6%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	128	15,9%

Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	232	28,8%
Хорошо (7,5 баллов)	271	33,6%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	162	20,1%
Итого	806	100,0%

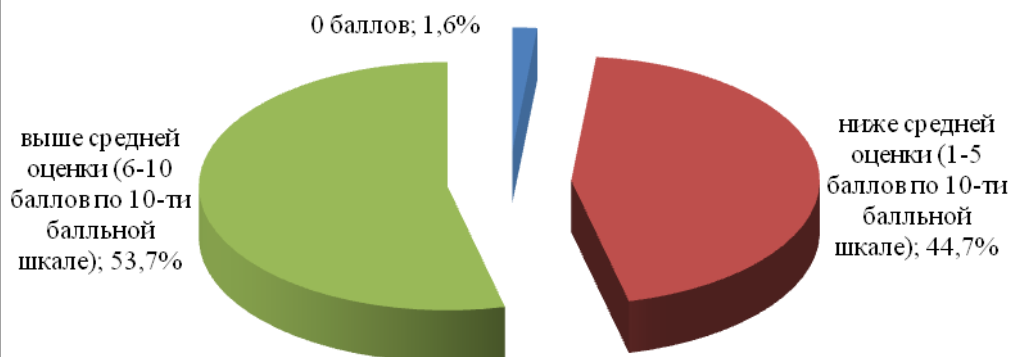
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)



Исследование показало, выше средних оценок (6-10 баллов соответственно по 10-ти балльной шкале) учреждения выставили 53,7% респондентов. 44,7% опрошенных выставили по показателю оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале). 1,6% потребителей оценили качество оказания услуг по данному показателю на 0 баллов.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	13	1,6%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	360	44,7%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	433	53,7%
Итого	806	100,0%

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)



Интегральное значение по данному показателю оценено получателями услуг МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» на 4,0 балла из 10 возможных. Лучше обстоит дело в МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры», они получили 8,5 балла и 6,4 балла из 10 возможных соответственно. Оценка, полученная МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже средней (6-ти баллов из 10-ти возможных). Это свидетельствует о том, что организации необходимо обратить внимание на удобство пользования электронными сервисами в организации.

названия ОК	2.3.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,5
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	6,4
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	4,0
Все ОК Андреапольского района	6,4

Общее интегральное значение данного показателя для всех учреждений культуры, принявших участие в исследовании, равно 6,4 балла из 10-ти возможных. При этом, оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий

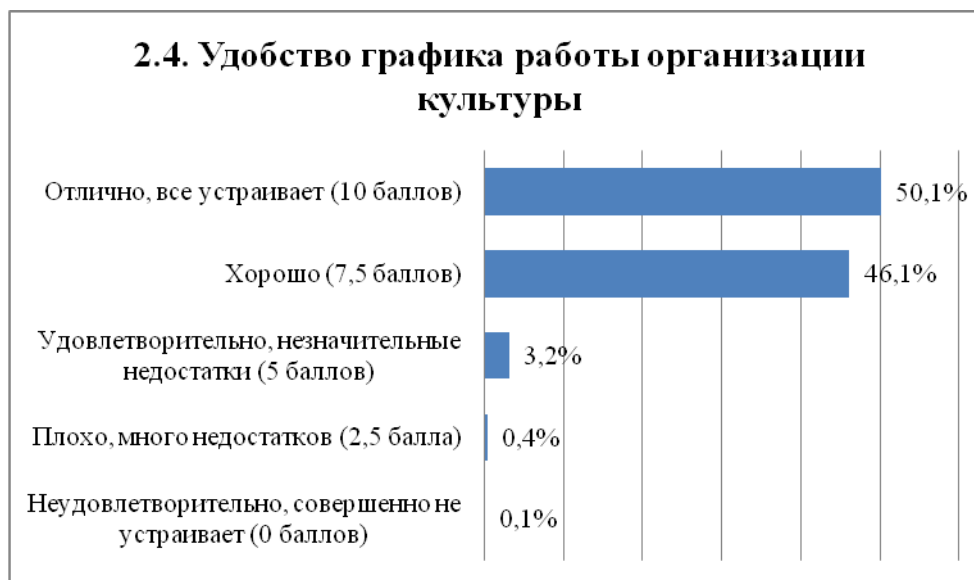
районный Дом культуры» и общее интегральное значение всех принявших участие в исследовании организаций равны. Оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже общего интегрального значения, а оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» - выше.

Таким образом, по мнению получателей услуг, показатель *«удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)»* МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» требует доработки.

2.4. Удобство графика работы организации культуры.

По результатам исследования, половину потребителей (50,1%) все устраивает, и они оценили данный показатель на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). По мнению 46,1% получателей услуг, график работы учреждений культуры является удобным, и выставили учреждениям по данному критерию оценку «хорошо» (7,5 баллов по 10-ти балльной шкале). 3,6% потребителей оценили удобство графика организаций культуры Андреапольского района на «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных). По мнению 0,4% и 0,1% получателей услуг, удобство графика можно оценить на «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных) и «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных) соответственно.

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	1	0,1%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	3	0,4%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	26	3,2%
Хорошо (7,5 баллов)	371	46,1%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	403	50,1%
Итого	804	100,0%



Таким образом, большинство получателей услуг (96,3%) выставили учреждениям по данному показателю оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). 3,6% потребителей выставили по показателю «удобство графика работы» оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале). Лишь 0,1% опрошенных оценили данный показатель на 0 баллов из 10-ти возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	1	0,1%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	29	3,6%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	774	96,3%
Итого	804	100,0%



Интегральное значение по показателю *«Удобство графика работы организации культуры»* для Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» равно 8,9 балла из 10 возможных. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило 8,7 балла из 10 возможных. 8,2 балла из 10 возможных за этот показатель получило Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича».

Интегральное значение показателя всех учреждений Андреапольского района, принявших участие в исследовании, равно 8,6 балла из 10-ти возможных. Следует отметить, что оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» по данному показателю выше, чем общее интегральное значение и оценки МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры». При этом, оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, чем общее интегральное значение данного показателя всех учреждений культуры Андреапольского района, принявших участие в исследовании. Однако, все четыре оценки выше средней (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Таким образом, серьезных проблем по данному показателю у исследуемых учреждений культуры нет.

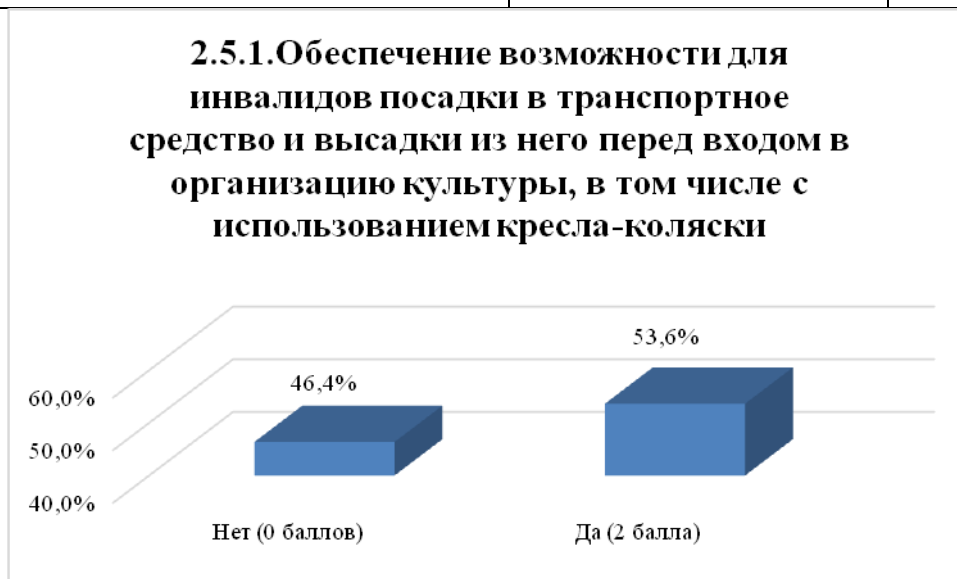
названия ОК	2.4.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,9
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,7
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,2
Все ОК Андреапольского района	8,6

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Данный критерий раскрывается через пять показателей.

Первый показатель доступности – обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски. Менее половины получателей услуг (46,4%) отметили отсутствие в учреждениях такой возможности и выставили 0 баллов из 2 возможных. Чуть больше половины потребителей (53,6%) считают, что в организации обеспечена возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и оценивает данный показатель на 2 балла из 2 возможных.

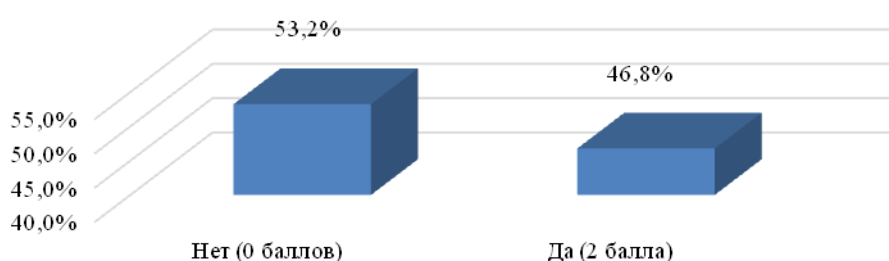
Баллы	Количество человек	Проценты
Нет (0 баллов)	370	46,4%
Да (2 балла)	428	53,6%
Итого	798	100,0%



Второй показатель – оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов. Отсутствие данных устройств отметили 53,2% получателей услуг организаций культуры Андреапольского района Тверской области и выставили 0 баллов из 2 возможных. Чуть меньше половины потребителей (46,8%) считают, что организации оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов и выставили 2 балла из 2 возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
Нет (0 баллов)	420	53,2%
Да (2 балла)	369	46,8%
Итого	789	100,0%

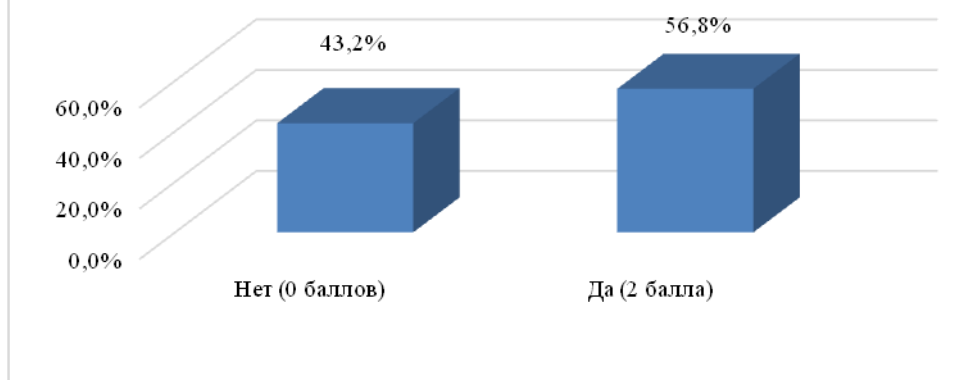
2.5.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)



Третий показатель – наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. Большинство потребителей (56,8%) отметили, что в учреждениях культуры Адреапольского района есть сопровождающий персонал и возможность самостоятельно перемещаться по территории и оценили данный показатель на 2 балла из 2 возможных. Однако, по мнению 43,2% потребителей, сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации нет, и оценили данный показатель на 0 баллов из 2 возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
Нет (0 баллов)	339	43,2%
Да (2 балла)	446	56,8%
Итого	785	100,0%

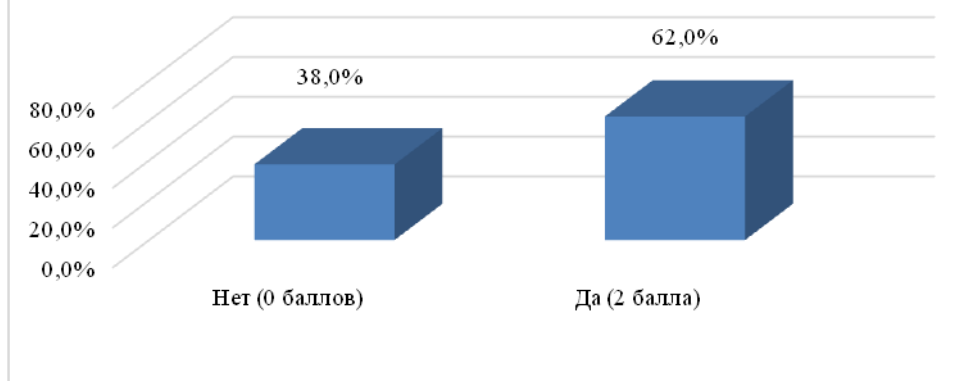
2.5.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации



Четвертый показатель доступности – компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. Большинство потребителей, а именно 62,0% отметили, что персонал МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система», МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» компетентен при работе с посетителями с ограниченными возможностями оценили данный показатель в 2 балла из 2 возможных. Почти каждый третий потребитель (38,0%) выставил по данному показателю 0 баллов из 2 возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
Нет (0 баллов)	301	38,0%
Да (2 балла)	492	62,0%
Итого	793	100,0%

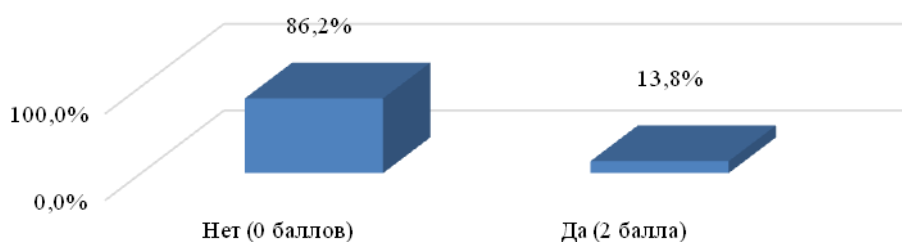
2.5.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами



Пятый показатель – размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам. Большинство потребителей (86,2%) указали на отсутствие в учреждении данного типа услуги и оценили данный показатель на 0 баллов из 2 возможных. Однако, почти каждый восьмой получатель услуг выставил по данному показателю оценку в 2 балла из 2 возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
Нет (0 баллов)	683	86,2%
Да (2 балла)	109	13,8%
Итого	792	100,0%

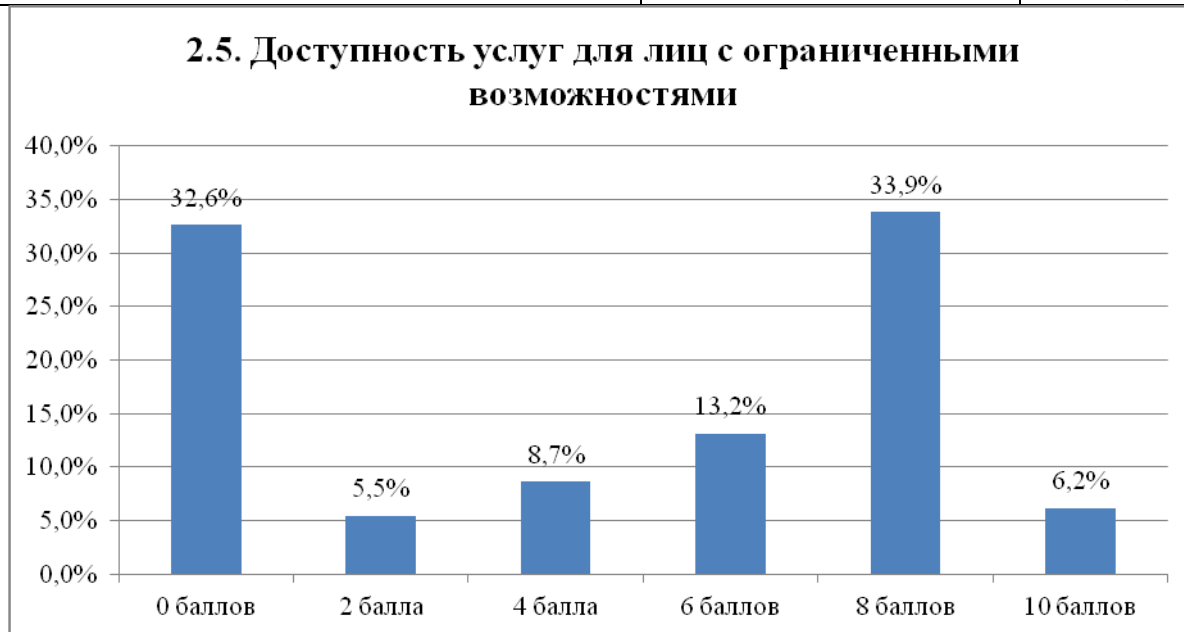
2.5.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам



Показатель «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» раскрывается через пять вопросов. По итогам анализа суммы всех полученных оценок по данному показателю можно

сделать несколько выводов. Лишь 6,2% получателей услуг учреждений культуры Андреапольского района поставили по данному показателю 10 баллов из 10-ти возможных. Каждый третий (33,9%) и каждый седьмой (13,2%) потребитель поставили 8 баллов и 6 баллов из 10-ти возможных соответственно. 8,7% опрошенных оценили данный показатель на 4 балла из 10 возможных, а 5,5% - на 2 балла из 10-ти возможных. Примерно каждый третий оценил показатель «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» учреждений культуры Андреапольского района на 2 балла, а каждый пятый (20,8%) на 0 баллов из 10 возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	263	32,6%
2 балла	44	5,5%
4 балла	70	8,7%
6 баллов	106	13,2%
8 баллов	273	33,9%
10 баллов	50	6,2%
Итого	806	100,0%



Таким образом, при анализе суммарных оценок по данному показателю можно сделать вывод, что большинство респондентов (53,2%) выставили оценки выше средней (0-4 балла по 10-ти балльной шкале). А 46,8%

опрошенных выставили оценки ниже средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале).

Баллы	Количество человек	Проценты
ниже средней оценки (0-4 балла по 10-ти балльной шкале)	377	46,8%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	429	53,2%
Итого	806	100,0%



Таким образом, в исследуемых организациях культуры не созданы необходимые условия для предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья. Организации культуры не оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов. В учреждениях не размещается информация, необходимая для беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам. Однако, в организациях имеется сопровождающий персонал и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а персонал компетентен в работе с посетителями-инвалидами. В организациях обеспечены возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организации культуры, в том числе с использованием кресла-коляски.

Интегральное значение показателя «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» для МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система составляет 3,7 балла из 10

возможных. Оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» еще ниже – 2,3 балла из 10-ти возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило по данному показателю более высокую оценку - 5,5 балла из 10-ти возможных.

Общее интегральное значение данного показателя для всех учреждений, принявших участие в исследовании, составляет 4,6 балла из 10 возможных.

Следует отметить, что по данному показателю МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило самую высокую оценку. Тем не менее, все четыре оценки ниже средней (6-ти баллов из 10 возможных). Организациям необходимо повысить степень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

названия ОК	2.5.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	3,7
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	5,5
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	2,3
Все ОК Андреапольского района	4,6

Следует отметить, что по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 38,6 балла из 50-ти возможных, а МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 35,5 балла из 50-ти возможных. Самую низкую оценку по данному критерию получило МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 28,1 балла. Однако, все три оценки выше средней (25 баллов из 50 возможных).

названия ОК	2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					Итог по 2 критерию
	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	

МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,0	8,5	8,5	8,9	3,7	38,6
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,4	6,5	6,4	8,7	5,5	35,5
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,8	5,8	4,0	8,2	2,3	28,1

По данным исследования, получатели исследуемых организаций культуры Андреапольского района Тверской области наиболее высоко оценили показатели *«комфортность условий пребывания в организации культуры»* и *«удобство графика работы организации культуры»*. Показатели *«наличие дополнительных услуг и доступность их получения»* и *«удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)»* требуют доработки только со стороны МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича».

По мнению потребителей, во всех исследуемых организациях имеются недостатки в вопросах *«доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья»* и данный показатель требует доработки.

3. ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

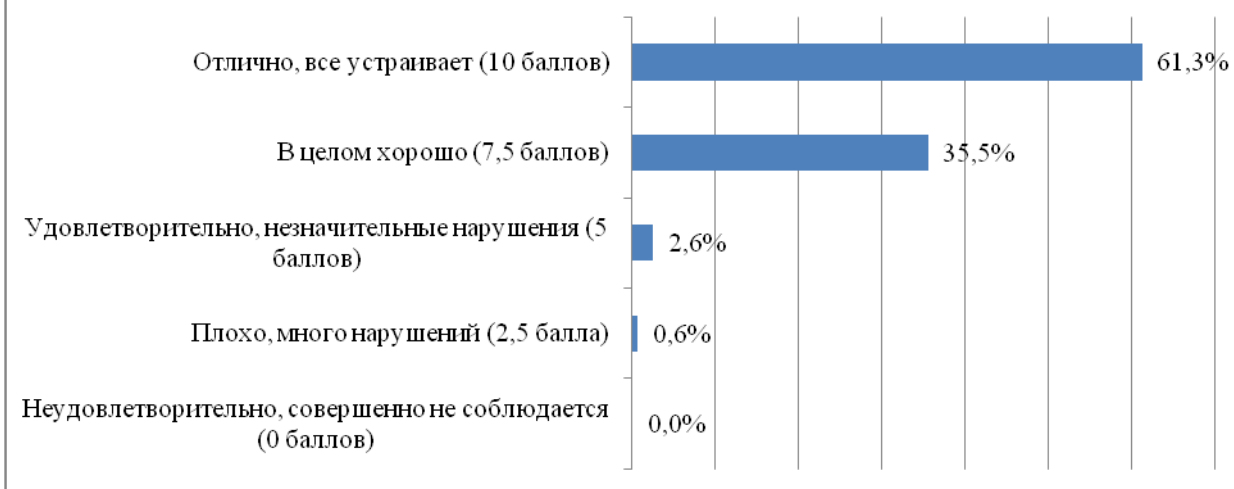
Третьим критерием, использованным для оценки качества услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области, стал критерий *«Время ожидания предоставления услуги»*, выраженный двумя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

3.1. Соблюдение режима работы организации культуры

Большинство опрошенных потребителей услуг муниципальных учреждений культуры Андреапольского района (61,3%) считают, что в организациях соблюдается режим работы и они выставили по данному показателю оценку «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных), тогда как каждый третий получатель услуг (35,5%) оценил соблюдение режима на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). 2,6% опрошенных указали, что режим соблюдается на «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных), однако есть незначительные нарушения. Лишь по мнению 0,6% опрошенных данный показатель можно оценить на «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается (0 баллов)	0	0,0%
Плохо, много нарушений (2,5 балла)	5	0,6%
Удовлетворительно, незначительные нарушения (5 баллов)	20	2,6%
В целом хорошо (7,5 баллов)	278	35,5%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	479	61,3%
Итого	782	100,0%

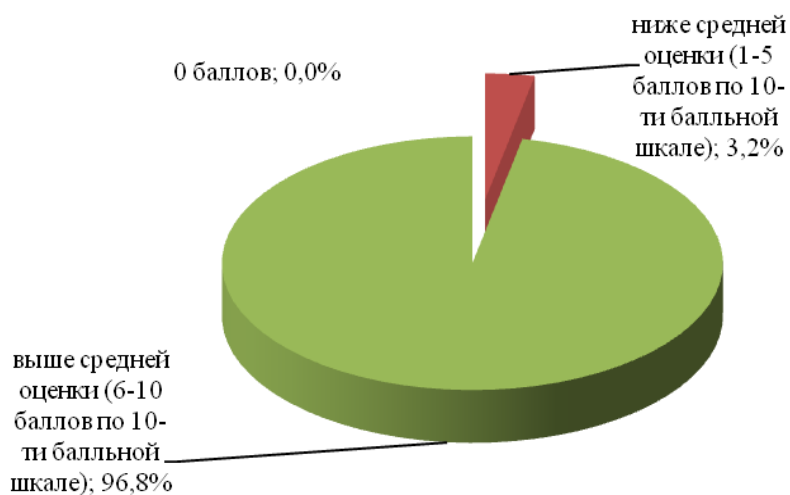
3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры



Таким образом, по данному показателю большинство получателей услуг (96,8%) поставили оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). Оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале) поставили лишь 3,2% получателей услуг.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	0	0,0%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	25	3,2%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	757	96,8%
Итого	782	100,0%

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры



Таким образом, интегральное значение показателя «Соблюдение режима работы организации культуры» для Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» составляет 8,7 балла из 10 возможных. По данному показателю МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 8,8 балла из 10-ти возможных. А данный показатель деятельности МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» потребители оценили на 9,5 балла из 10-ти возможных.

Общее интегральное значение учреждений культуры Андреапольского района равно 8,9 балла из 10-ти возможных. Оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» чуть ниже, чем общее интегральное значение и оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система». Следует отметить, что все четыре оценки выше средних (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Серьезных проблем с соблюдением режима работы в исследуемых организациях нет.

названия ОК	3.1.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,5
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,8
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,7
Все ОК Андреапольского района	8,9

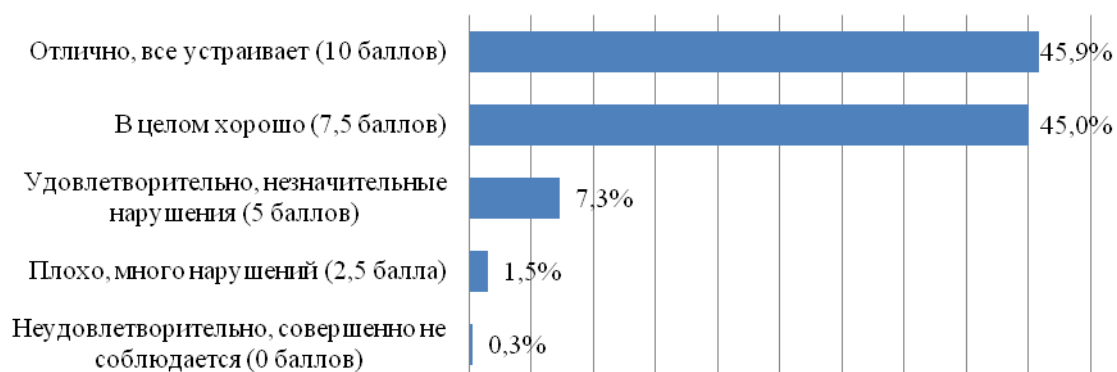
3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Почти половина респондентов (45,8%) отметили, что соблюдение сроков организацией отличное (10 баллов из 10-ти возможных). Примерно столько же, а именно 45,0%, принявших участие в исследовании, оценили соблюдение установленных сроков предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры Андреапольского района Тверской области на

«хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). Каждый тринадцатый опрошенный (7,3%) выставил по этому показателю оценку «удовлетворительно, с незначительными нарушениями» (5 баллов из 10-ти возможных). Лишь по мнению 1,5% и 0,3% потребителей этот показатель можно оценить как «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных) и «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных) соответственно.

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается (0 баллов)	2	0,3%
Плохо, много нарушений (2,5 балла)	12	1,5%
Удовлетворительно, незначительные нарушения (5 баллов)	57	7,3%
В целом хорошо (7,5 баллов)	352	45,0%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	359	45,9%
Итого	782	100,0%

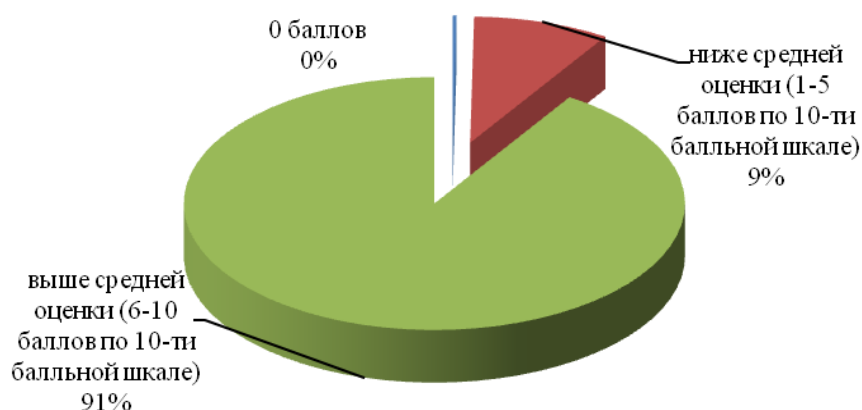
3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организациями культуры



Исследование показало, что по показателю «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг» большинство получателей услуг (90,9%) выставили муниципальным учреждениям культуры Андреапольского района оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). 8,8% опрошенных выставили оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале), а 0,3% - 0 баллов по 10-ти балльной шкале.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	2	0,3%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	69	8,8%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	711	90,9%
Итого	782	100,0%

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организаций культуры



Интегральное значение показателя «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» составляет 8,5 балла из 10-ти возможных. Более высокую оценку, а именно 9,3 балла из 10 возможных за данный показатель получило МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система». Более низкую оценку по данному показателю получило МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры». Эта оценка равна 8,1 балла из 10 возможных.

Общее интегральное значение по Андреапольскому району для учреждений культуры составляет 8,4 балла из 10-ти возможных. Оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, чем интегральное значение показателя учреждений Андреапольского района и оценка МУ «Андреапольская централизованная

библиотечная система», но выше, чем оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры».

Кроме того, все четыре оценки выше средней, что свидетельствует об отсутствии проблем с соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг а исследуемых организациях культуры.

названия ОК	3.2.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,3
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,1
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,5
Все ОК Андреапольского района	8,4

Таким образом, по критерию *«Время ожидания предоставления услуги»* МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» получило 18,8 балла из 20 возможных, МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 16,9 балла из 20 возможных, а МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 17,2 балла из 20 возможных. Все три оценки выше средней (10-ти баллов из 20 возможных).

названия ОК	3. Время ожидания предоставления услуги		Итог по 3 критерию
	3.1.	3.2.	
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,5	9,3	18,8
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,8	8,1	16,9
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,7	8,5	17,2

По данным исследования, получатели услуг исследуемых организаций культуры Андреапольского района наиболее высоко оценили показатель

«соблюдение режима работы организацией культуры». Чуть ниже оценки за показатель *«соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».* Однако, обе оценки достаточно высокие. Таким образом, исследуемые муниципальные учреждения культуры Андреапольского района Тверской области не имеют серьезных проблем с соблюдением времени предоставления услуг.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

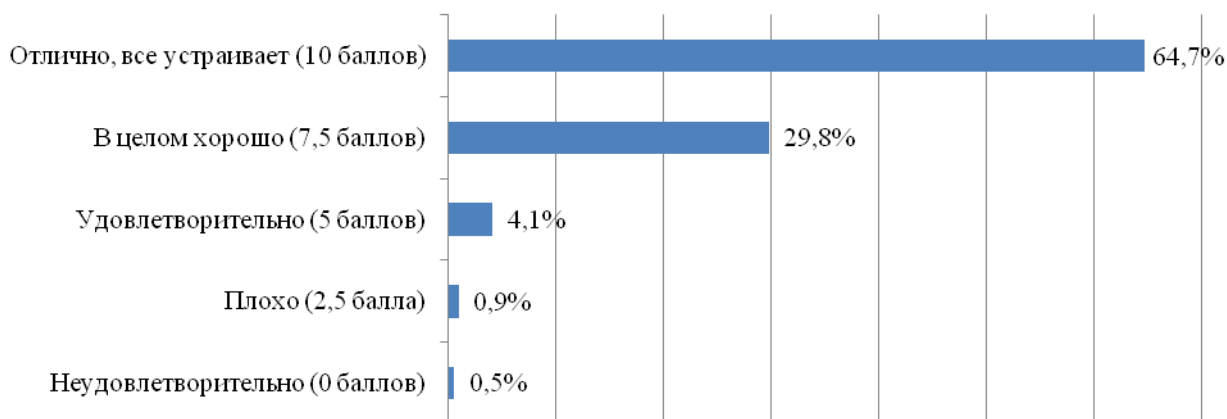
Четвертым критерием оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Андреапольского района Тверской области, стал критерий *«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»*, представленный двумя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг.

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

Исследование показало, что большинство опрошенных потребителей (64,7%) оценивают доброжелательность персонала учреждений культуры, на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). Почти каждый третий получатель услуг (29,8%) оценил данный параметр на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). Оценку «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных) учреждениям Андреапольского района выставили 4,1% респондентов. А 0,9% и 0,5% потребителей оценили доброжелательность и вежливость персонала организации как «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных) и «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных) соответственно.

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно (0 баллов)	4	0,5%
Плохо (2,5 балла)	7	0,9%
Удовлетворительно (5 баллов)	32	4,1%
В целом хорошо (7,5 баллов)	233	29,8%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	506	64,7%
Итого	782	100,0%

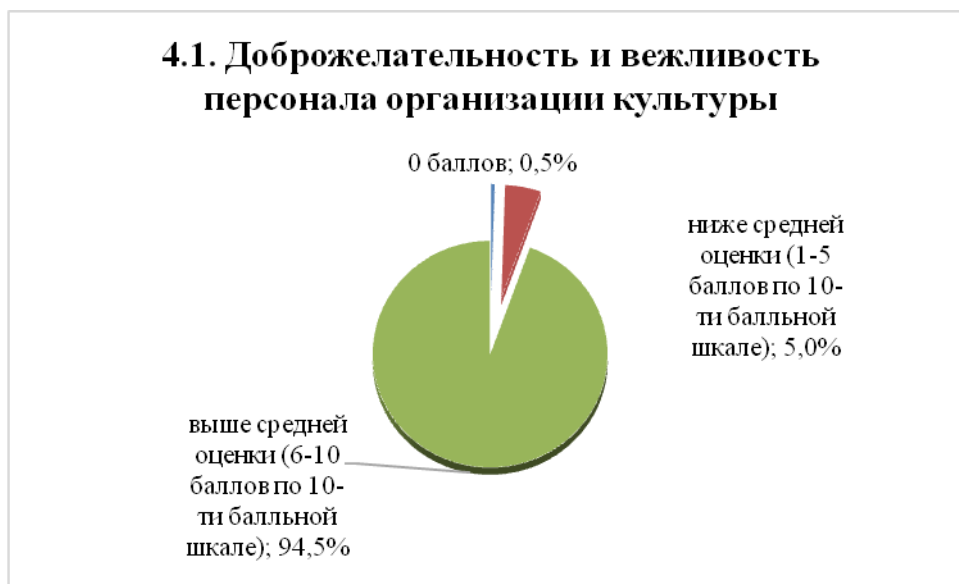
4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры



Таким образом, по показателю «доброжелательность и вежливость персонала» оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) муниципальным учреждениям культуры Андреапольского района Тверской области выставили большинство получателей услуг (94,5%), тогда как оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале) – лишь 5,0%. Однако, 0,5% потребителей оценили данные качества работников учреждений на 0 баллов.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	4	0,5%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	39	5,0%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	739	94,5%
Итого	782	100,0%

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры



Интегральное значение показателя «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» оценивается в 9,4 балла из 10 возможных, а Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило 8,9 баллов из 10-ти возможных. Оценка Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» за данный показатель чуть ниже - 8,5 балла из 10-ти возможных.

Общее интегральное значение показателя для организаций культуры Андреапольского района составляет 8,9 балла из 10-ти возможных.

Таким образом, оценка, полученная за данный показатель МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» самая высокая. Кроме того, следует отметить, что все четыре оценки выше средней (6-ти баллов из 10-ти возможных).

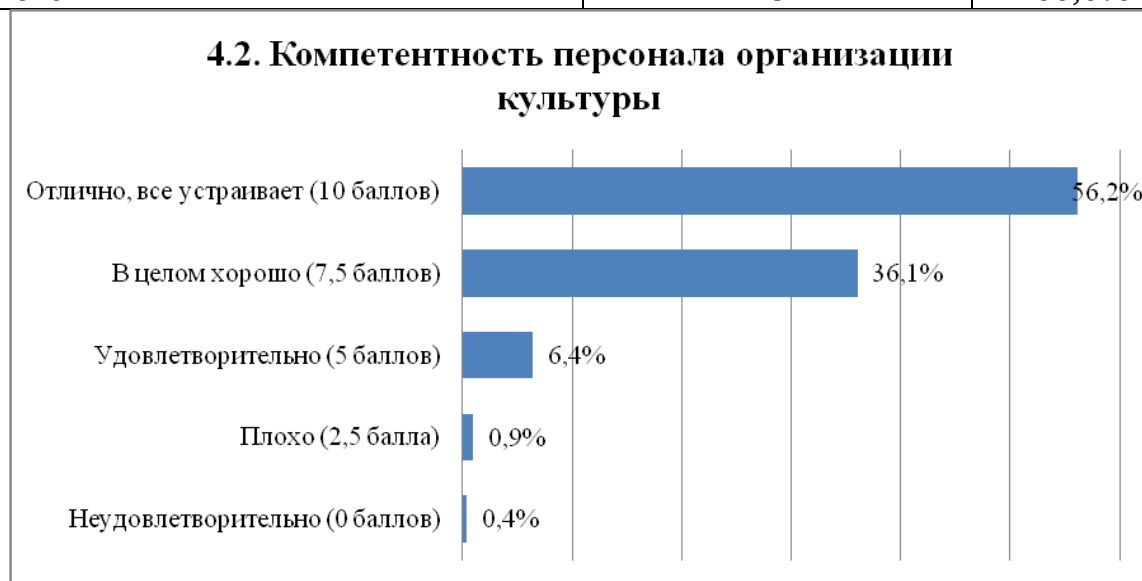
названия ОК	4.1.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,4
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,9
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,5
Все ОК Андреапольского района	8,9

Таким образом, доброжелательность и вежливость персонала достаточно высоко оценены получателями услуг исследуемых учреждений культуры.

4.2. Компетентность персонала организации культуры

Более половины опрошенных (56,2%) выставили учреждениям Андреапольского района за этот показатель оценку «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). Около трети опрошенных потребителей (36,1%) оценили компетентность персонала учреждения как хорошую (7,5 баллов из 10-ти возможных). Каждый шестнадцатый получатель услуг (6,4%) выставил по этому показателю оценку «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных). 0,9% выставили оценку «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных). Лишь 0,4% респондентов считают компетентность персонала учреждений Андреапольского района Тверской области неудовлетворительной (0 баллов из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно (0 баллов)	3	0,4%
Плохо (2,5 балла)	7	0,9%
Удовлетворительно (5 баллов)	50	6,4%
В целом хорошо (7,5 баллов)	282	36,1%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	439	56,2%
Итого	781	100,0%



По результатам исследования видно, что большая часть получателей услуг (92,3%) выставили учреждению по показателю «компетентность персонала» оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). 7,3% потребителей выставили по этому показателю оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале). Лишь 0,4% опрошенных оценили данный показатель на 0 баллов.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	3	0,4%
Ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	57	7,3%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	721	92,3%
Итого	781	100,0%



Таким образом, интегральное значение показателя «Компетентность персонала организации культуры» МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» составляет 8,4 балла из 10 возможных. Более высокие оценки, а именно 9,2 балла и 9,0 баллов из 10-ти возможных получили по данному показателю МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» соответственно.

Общее интегральное значение по показателю составляет 8,7 балла из 10 возможных. Итак, оценки МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий

музей им. Э.Э. Шимкевича» выше, чем общее интегральное значение. Оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» ниже общего интегрального значения всех учреждений культуры Андреапольского района, принявших участие в исследовании. Все четыре оценки выше средних (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

названия ОК	4.2.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,2
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,4
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	9,0
Все ОК Андреапольского района	8,7

По данным исследования, интегральное значение критерия **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» оценено в 18,6 балла из 20-ти возможных. Более низкие оценки, а именно 17,3 балла и 17,5 балла получили за данный показатель МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» соответственно.

названия ОК	4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		Итог по 4 критерию
	4.1.	4.2.	
МУ "Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,4	9,2	18,6
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,9	8,4	17,3

МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	8,5	9,0	17,5
---	-----	-----	------

Таким образом, получатели услуг исследуемых организаций культуры Андреапольского района Тверской области наиболее высоко оценили показатель *«доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»*. Оценка за показатель *«Компетентность персонала организации культуры»* чуть ниже, но обе оценки достаточно высокие.

Следует отметить, что критерий ***«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»*** доработки не требует.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

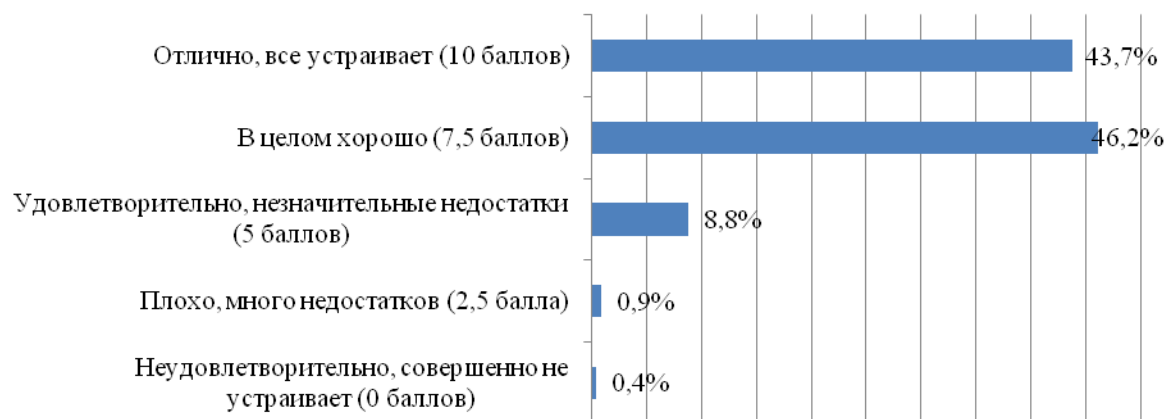
Пятым критерием оценки качества услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области, стал критерий *«Удовлетворенность качеством оказания услуг»*, отраженный в четырех показателях. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры

Менее половины потребителей услуг учреждений культуры Андреапольского района (43,7%) все устраивает, и они выставили по данному показателю оценку «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). 46,2% опрошенных оценили общую удовлетворенность качеством оказания услуг на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). 8,8% получателей услуг оценили этот показатель на «удовлетворительно с незначительными недостатками» (5 баллов из 10-ти возможных). Лишь 0,9% получателей услуг поставили по этому показателю оценку «плохо» (2,5 балла из 10 возможных). Однако, по мнению 0,4% респондентов, данный показатель можно оценить на «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	3	0,4%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	7	0,9%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	69	8,8%
В целом хорошо (7,5 баллов)	361	46,2%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	342	43,7%
Итого	782	100,0%

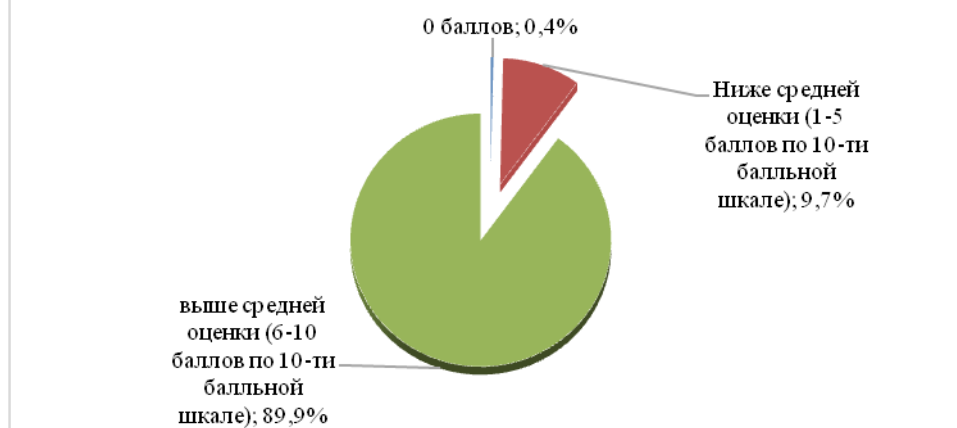
5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организаций культуры



По данным исследования, большинство потребителей оценивают свою удовлетворенность качеством оказания услуг муниципальными учреждениями Андреапольского района Тверской области на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных) и «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). Таким образом, оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) учреждениям за данный показатель выставили большинство получателей услуг (89,9%). 9,7% потребителей выставили по показателю оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале). Лишь 0,4% потребителей оценили данный показатель на 0 баллов.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	3	0,4%
Ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	76	9,7%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	703	89,9%
Итого	782	100,0%

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры



В целом, интегральное значение показателя «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 9,2 баллов из 10 возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило за данный показатель 8,3 балла из 10 возможных. Оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже этих оценок. Потребители оценили этот показатель в 7,6 балла из 10-ти возможных.

Общее интегральное значение данного показателя учреждений культуры Андреапольского равно 8,4 баллам из 10-ти возможных. Оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» по данному показателю выше, чем оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича». Самую низкую оценку по данному показателю получило МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича». Однако, все четыре оценки выше средней, что свидетельствует об отсутствии необходимости доработки данного показателя для исследуемых учреждений культуры.

названия ОК	5.1.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,2
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом	8,3

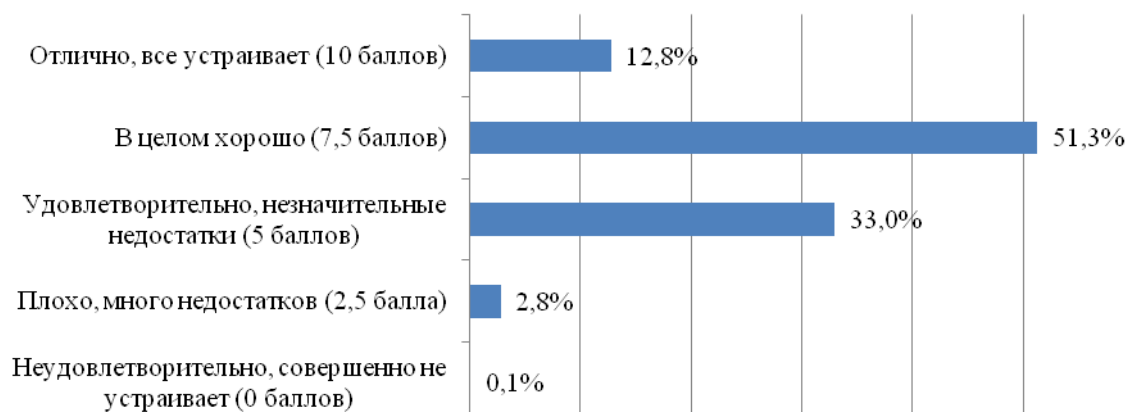
культуры»	
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,6
Все ОК Андреапольского района	8,3

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

Примерно каждый девятый потребитель (12,8%) оценил материально-техническое обеспечение муниципальных учреждений культуры Андреапольского района на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). По мнению половины опрошенных (51,3%), материально-техническое обеспечение можно оценить, как «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). Третья часть получателей услуг (33,0%) отметили, что материально-техническое обеспечение удовлетворительное (5 баллов из 10-ти возможных) и имеет незначительные недостатки, а 2,8% оценили его как «плохое» (2,5 балла из 10-ти возможных). Лишь 0,1% опрошенных оценили этот показатель на «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	1	0,1%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	22	2,8%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	258	33,0%
В целом хорошо (7,5 баллов)	401	51,3%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	100	12,8%
Итого	782	100,0%

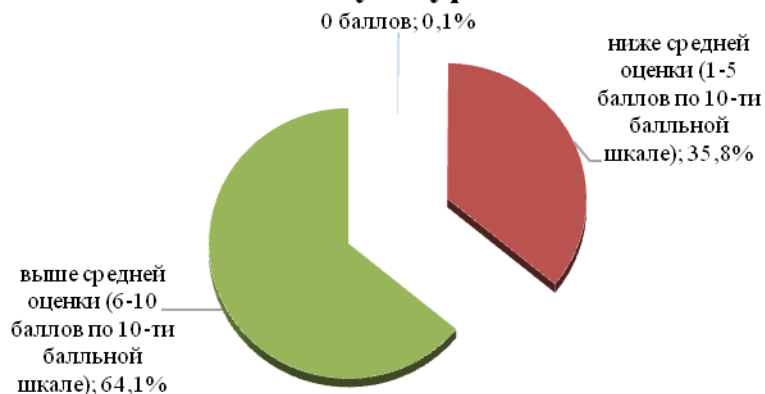
5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры



Исследование показало, что по данному показателю большинство опрошенных (64,1%) выставили учреждениям оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале), а 35,8% - ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале).

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	1	0,1%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	280	35,8%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	501	64,1%
Итого	782	100,0%

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры



В итоге, интегральное значение показателя *«Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры»* МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» оценено на 8,1 балла из 10 возможных. Оценки за данный показатель МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, а именно 6,5 балла и 6,7 балла из 10-ти возможных соответственно. При этом, общее интегральное значение учреждений культуры Андреапольского района равно 6,8 баллам из 10 возможных. Эта оценка выше, чем оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича», но ниже, чем оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система». Однако, все четыре оценки выше средней (6-ти баллов по 6-ти балльной шкале), что свидетельствует о высокой степени удовлетворенности получателями услуг материально-техническим обеспечением организаций.

названия ОК	5.2.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,1
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	6,5
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	6,7
Все ОК Андреапольского района	6,8

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Результаты исследования показали, что каждый шестой получатель услуг (17,4% и 17,5%) оценил качество и полноту информации на сайтах учреждений на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных) и «плохо» (2,5 балла из 10-ти возможных) соответственно. Примерно каждый третий опрошенный (33,0%) оценил данный показатель на «хорошо» (7,5 баллов из

10 возможных). Примерно столько же (31,1%) респондентов оценили свою удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет» на «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных). 0,9% получателей услуг высказали полную неудовлетворенность данным показателем (0 баллов из 10 возможных).

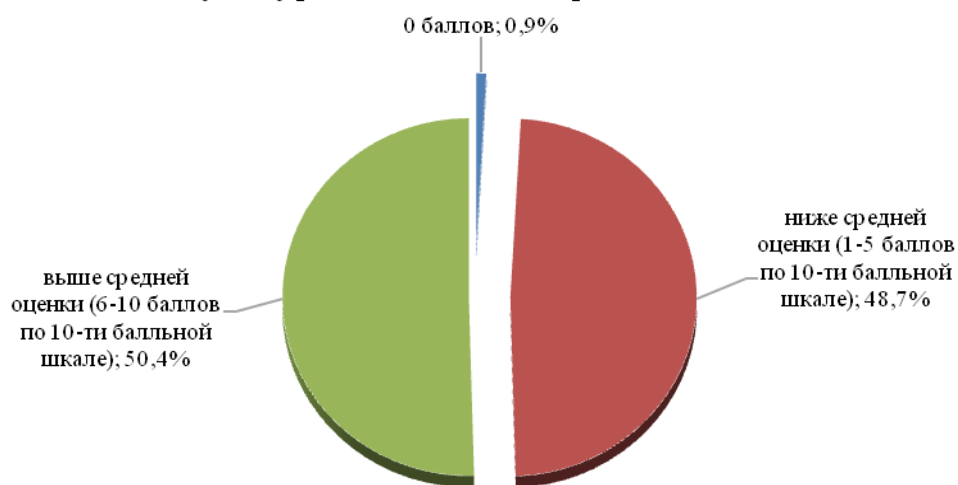
Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	7	0,9%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	137	17,5%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	243	31,1%
В целом хорошо (7,5 баллов)	258	33,0%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	136	17,4%
Итого	781	100,0%



Таким образом, муниципальным учреждениям культуры Андреапольского района по данному показателю были выставлены оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале) 50,4% получателями услуг. 48,7% потребителей выставили оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале), а 0,9% выставили 0 баллов из 10-ти возможных.

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	7	0,9%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	380	48,7%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	394	50,4%
Итого	781	100,0%

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"



Следует отметить, что интегральное значение показателя «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 8,9 балла из 10 возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило по данному показателю 6,0 баллов из 10-ти возможных, что равняется средней оценке. Данный показатель деятельности МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» потребители оценили на 4,4 балла из 10-ти возможных. Эта оценка ниже средней (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

Общее интегральное значение данного показателя для учреждений культуры Андреапольского района равно 6,2 балла из 10 возможных. Оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» чуть ниже общего интегрального значения показателя всех учреждений Андреапольского района, принявших участие в исследовании и является выше средней (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале).

названия ОК	5.3.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,9
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	6,0
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	4,4
Все ОК Андреапольского района	6,2

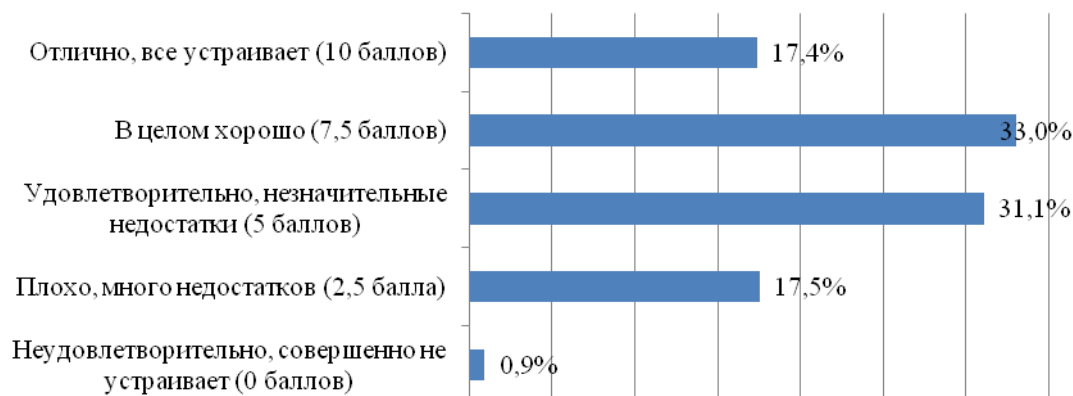
Таким образом, МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» необходимо доработать наполнение сайтов информацией о деятельности организаций.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Каждый шестой получатель услуг (18,8%) оценил данный показатель на «отлично» (10 баллов из 10-ти возможных). Каждый третий респондент (38,7%) оценил показатель на «хорошо» (7,5 баллов из 10-ти возможных). Примерно столько же получателей услуг, а именно 38,9%, оценили данный показатель на оценку «удовлетворительно» (5 баллов из 10-ти возможных). 4,1% потребителей оценил его на «плохо, много недостатков» (2,5 балла из 10-ти возможных). Кроме того, 0,4% опрошенных выставили за данный показатель учреждениям Андреапольского района оценку «неудовлетворительно» (0 баллов из 10 возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает (0 баллов)	3	0,4%
Плохо, много недостатков (2,5 балла)	32	4,1%
Удовлетворительно, незначительные недостатки (5 баллов)	297	38,0%
В целом хорошо (7,5 баллов)	302	38,7%
Отлично, все устраивает (10 баллов)	147	18,8%
Итого	781	100,0%

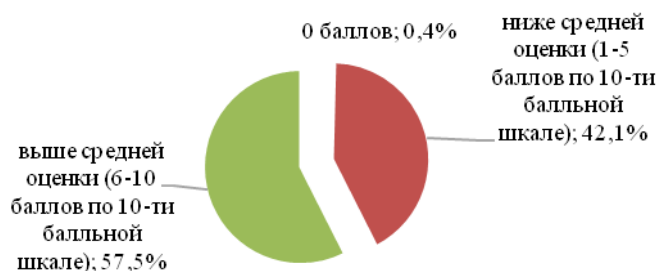
5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры



В ходе исследования, более половины получателей услуг (57,5%) выставили по показателю «удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов» оценки выше средней (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале). 42,1% получателей услуг выставили оценки ниже средней (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале), а 0,4% – оценку «неудовлетворительно» (0 баллов из 10-ти возможных).

Баллы	Количество человек	Проценты
0 баллов	3	0,4%
ниже средней оценки (1-5 баллов по 10-ти балльной шкале)	329	42,1%
выше средней оценки (6-10 баллов по 10-ти балльной шкале)	449	57,5%
Итого	781	100,0%

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры



Интегральное значение показателя «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» равно 8,6 баллам из 10 возможных, а МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 6,6 балла из 10-ти возможных. Обе эти оценки, как и общее интегральное значение всех учреждений культуры Андреапольского района (6,8 балла из 10 возможных) выше средней оценки (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале). Однако, оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» (5,6 балла из 10-ти возможных) ниже средней (6-ти баллов из 10-ти возможных). Данной организации необходимо повысить качество и содержание полиграфических материалов.

названия ОК	5.4.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	8,6
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	6,6
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	5,6
Все ОК Андреапольского района	6,8

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету интегрального значения показателей организаций культуры, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, (Приложение 3, формула 3) интегральное значение критерия

«Удовлетворенность качеством оказания услуг» МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» составляет 34,8 балла из 40 возможных. МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» получило за данный критерий 27,4 балла. Оценка, полученная за данный показатель МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 24,3 балла. Все три оценки выше средней (20 баллов из 40 возможных).

названия ОК	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг				Итог по 5 критерию
	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	
МУ "Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,2	8,1	8,9	8,6	34,8
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,3	6,5	6,0	6,6	27,4
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,6	6,7	4,4	5,6	24,3

По данным исследования, получатели услуг всех исследуемых организаций культуры Андреапольского района Тверской области наиболее высоко оценили показатели *«общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры»* и *«удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры»*. Не мене высоко оценили потребители МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» показатель *«удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры»*. Показатель *«удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте в сети*

«Интернет» не требует доработки только со стороны МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система».

По мнению потребителей, наиболее недоработанным показателями МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» являются *«удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» и «удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте в сети «Интернет».*

АНАЛИЗ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Андреапольского района Тверской области, проводилась по показателям 5 общих критериев:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры, касающийся открытости и доступности информации об организации культуры.

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры, касающиеся комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры, касающиеся времени ожидания и предоставления услуги.

4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры.

5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры, касающиеся удовлетворенности качеством оказания услуг.

По результатам независимой оценки организации культуры Андреапольского района Тверской области получили следующие оценки по критериям:

Показатели 1.1. «Наличие общей информации об организации культуры в сети «Интернет» и 1.2. «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры оценивались путем анализа официальных сайтов

учреждений культуры. В итоге, учреждения получили следующие оценки по сумме показателей 1.1. и 1.2.:

открытость и доступность информации об организации культуры	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
Итог по показателям 1.1. и 1.2.	11,5	9,5	0

Таким образом, МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» получило 0 баллов из 20 возможных, МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 9,5 баллов из 20 возможных. Следует отметить, что обе оценки ниже средней (10 баллов из 20 возможных). МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» следует обратить внимание на создание и наполнение официального сайта. Данный показатель МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» оценен получателями услуг на 11,5 баллов из 20-ти возможных. Эта оценка выше средней (10-ти баллов из 20 возможных).

Анализ показателей 1.3. – 5.4. общих критериев оценки производился путем анализа мнений получателей услуг.

Для анализа показателя 1.3. рассчитано общее интегральное значение всех организаций культуры Андреапольского района Тверской области, принявших участие в исследовании. Это значение равно 8,4 баллам из 10-ти возможных. Оценка МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» выше чем это значение и оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича». Оценка МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» за данный показатель (9 баллов из 10 возможных) выше, чем оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича». Тем

не менее, все четыре оценки выше средней (6-ти баллов по 10-ти балльной шкале), что свидетельствует о достаточно высокой оценке получателями услуг данного показателя.

названия ОК	1. Открытость и доступность информации об организации культуры
	1.3.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,0
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8,6
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	7,3
Все ОК Андреапольского района	8,4

Для анализа критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» рассчитано общее интегральное значение учреждений культуры Андреапольского района, которое составляет 34,7 балла из 50 возможных.

Оценка МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» - 28,1 балла из 40 возможных ниже, чем общее интегральное значение. Оценки Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» (38,6 балла из 40 возможных) и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» (35,5 балла из 40 возможных) выше общего интегрального значения всех учреждений культуры, принявших участие в исследовании (34,7 балла из 50 возможных). Однако, все сравниваемые оценки выше средней (25 баллов из 50 возможных).

Названия ОК	Итог по критерию 2
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	38,6

МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	35,5
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	28,1
Все ОК Андреапольского района	34,7

Тем не менее, по мнению респондентов, в исследуемых организациях культуры не созданы необходимые условия для предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья. Организации культуры не оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов. В учреждениях не размещается информация, необходимая для беспрепятственного доступа инвалидов к учреждениям и услугам. Данные показатели требуют доработки.

По критерию 3 «Время ожидания предоставления услуги» общее интегральное значение для организаций культуры Андреапольского района составляет 17,3 балла из 20 возможных. Оценка Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» выше этого значения и оценок МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры». Однако, все оценки выше средних (10-ти баллов по 20-балльной шкале). Данный критерий не требует доработки.

Названия ОК	Итог по 3 критерию
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	18,8
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	16,9
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	17,2
Все ОК Андреапольского района	17,3

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» общее интегральное значение для организаций Андреапольского района Тверской области равно 17,6 балла из

20 возможных. Это значение, так же, как и оценки МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» ниже, чем оценка Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система». Тем не менее, все четыре оценки выше средней (10 баллов из 20 возможных). Таким образом, доброжелательность и вежливость персонала достаточно высоко оценены получателями услуг всех исследуемых учреждений культуры.

названия ОК	ИТОГ по критерию 4.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	18,6
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	17,3
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	17,5
Все ОК Андреапольского района	17,6

Общее интегральное значение критерия 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» организаций культуры Андреапольского района Тверской области равно 28,0 балла из 40 возможных. Все четыре оценки выше средних (20 баллов из 40 возможных), что свидетельствует об удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг.

названия ОК	ИТОГ по критерию 5.
МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	34,8
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	27,4
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	24,3
Все ОК Андреапольского района	28,0

Таким образом, по общим критериям учреждениями были получены следующие оценки:

Критерий	Итоговые оценки по общим критериям в баллах			
	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	Все ОК Андреапольского района
Открытость и доступность информации об организации культуры	20,5	18,1	7,3	---
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	38,6	35,5	28,1	34,7
Время ожидания предоставления услуги	18,8	16,9	17,2	17,3
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	18,6	17,3	17,5	17,6
Удовлетворенность качеством оказания услуг	34,8	27,4	24,3	28,0

Для каждого критерия, применялась собственная шкала оценивания. Для критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» - от 0 до 30 баллов, для критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» - от 0 до 50 баллов, для критерия «Время ожидания предоставления услуги» - от 0 до 20 баллов, для критерия «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» - от 0 до 20 баллов, а для критерия «Удовлетворенность качеством оказания услуг» - от 0 до 40 баллов. Таким

образом, для анализа были высчитаны процентные соотношения полученных учреждениями оценок с максимальными значениями по данным критериям.

Критерий	Итоговые проценты по общим критериям			
	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	Все ОК Андреапольского района
Открытость и доступность информации об организации культуры	68,3%	60,3%	24,3%	---
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	77,2%	71,0%	56,2%	69,4%
Время ожидания предоставления услуги	94,0%	84,5%	86,0%	86,5%
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	93,0%	86,5%	87,5%	88,0%
Удовлетворенность качеством оказания услуг	87,0%	68,5%	60,8%	70,0%



Таким образом, в целом, по 5 оцениваемым критериям, наиболее высоко были оценены следующие критерии исследуемых учреждений культуры:

МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
1. Время ожидания предоставления услуги	1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	2. Время ожидания предоставления услуги	2. Время ожидания предоставления услуги
3. Удовлетворенность	3. Комфортность условий предоставления	3. Удовлетворенность

качеством оказания услуг	услуг и доступность их получения	качеством оказания услуг
4. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	4. Удовлетворенность качеством оказания услуг	4. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
5. Открытость и доступность информации об организации культуры	5. Открытость и доступность информации об организации культуры	5. Открытость и доступность информации об организации культуры

При расчете итоговых оценок по каждому критерию независимой оценки качества оказания услуг видно, оценки выше средней получены МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» и МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» по всем критериям. Оценку выше средней получило МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» за критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры». По остальным критериям данное учреждение получило оценки выше средней.

Баллы	ниже средней оценки	выше средней оценки		
	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
Открытость и доступность информации об организации культуры	7,3 балла из 30 возможных	20,1 балла из 30 возможных	18,1 балла из 30 возможных	-

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	-	38,6 балла из 50 ВОЗМОЖНЫХ	35,5 балла из 50 ВОЗМОЖНЫХ	28,1 балла из 50 ВОЗМОЖНЫХ
Время ожидания предоставления услуги	-	18,8 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ	16,9 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ	17,2 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	-	18,6 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ	17,3 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ	17,5 балла из 20 ВОЗМОЖНЫХ
Удовлетворенность качеством оказания услуг	-	34,8 балла из 40 ВОЗМОЖНЫХ	27,4 балла из 30 ВОЗМОЖНЫХ	24,3 балла из 40 ВОЗМОЖНЫХ

Таким образом, в соответствии с методическими рекомендациями расчета порядка значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение 3, формула 1) общий суммарный балл по всем 5 критериям оценки для Муниципального учреждения «Андреапольская централизованная библиотечная система» составил 131,3 балла из 160 возможных. Общий балл Муниципального казённого учреждения культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» равен 94,4 баллам из 160 возможных, а Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» - 115,2 баллам из 160 возможных.

В целом, исследуемые муниципальные учреждения культуры Андреапольского района Тверской области в результате независимой оценки качества оказания услуг получили оценки выше средней (81-160 баллов из 160-ти баллов).

Оценка	Уровень организации		
	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
0 баллов			
ниже средней оценки (1-80 баллов из 160- ти баллов)			
выше средней оценки (81- 160 баллов из 160-ти баллов)	"+"	"+"	"+"

Таким образом, по пятибалльной шкале МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры» и МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича» оценены на «хорошо» (81-120 баллов из 160-ти возможных). А МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система» - на «отлично» (121-160 баллов из 160 возможных).

Оценка	Уровень организации		
	МУ «Андреапольская централизованная библиотечная система»	МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»
неудовлетворительно (0 баллов из 160-ти возможных)			
плохо (1-40 баллов из 160-ти возможных)			
удовлетворительно (41-80 баллов из 160)			

ВОЗМОЖНЫХ)			
хорошо (81-120 баллов из 160 ВОЗМОЖНЫХ)		"+"	"+"
отлично (121-160 баллов из 160 ВОЗМОЖНЫХ)	"+"		

ИТОГОВЫЕ ИНТЕГРАЛЬНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ¹

названия ОК	1. Открытость и доступность информации об организации культуры			Итог по 1 критерию	2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					Итог по 2 критерию	3. Время ожидания предостав- ления услуги		Итог по 3 критерию	4. Доброжела- тельность, вежливость, компетен- тность работников организации культуры		Итог по 4 критерию	5. Удовлетворен ность качеством оказания услуг				Итог по 5 критерию	Общий балл ОК
	1.1.	1.2.	1.3.			2.1.	2.2.	2.3.	2.4.		2.5.			3.1.	3.2.			4.1.	4.2.			
МУ "Андреапольская централизованная библиотечная система»	9,5	2	9,0	20,5	9,0	8,5	8,5	8,9	3,7	38,6	9,5	9,3	18,8	9,4	9,2	18,6	9,2	8,1	8,9	8,6	34,8	131,3
МБУК «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	8	1,5	8,6	18,1	8,4	6,5	6,4	8,7	5,5	35,5	8,8	8,1	16,9	8,9	8,4	17,3	8,3	6,5	6,0	6,6	27,4	115,2
МКУК «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	0	0	7,3	7,3	7,8	5,8	4,0	8,2	2,3	28,1	8,7	8,5	17,2	8,5	9,0	17,5	7,6	6,7	4,4	5,6	24,3	94,4

¹ Интегральные значения показателей организации культуры (1.1. и 1.2.), определяемые путем анализа информации, размещенной на официальном сайте рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. №261) (Приложение 2) и методическими рекомендациями порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение 3) по формуле 2.

¹ Интегральные значения показателей организации культуры, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг (2.1. – 5.4) рассчитаны на основании методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. №261) (Приложение 2) и методическими рекомендациями порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение 3) по формуле 3.

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ²

названия ОК			
	интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на сайте организации	интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг	Общий балл организации культуры
Муниципальное учреждение «Андреапольская централизованная библиотечная система»	11,5	119,8	131,3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Андреапольский межпоселенческий районный Дом культуры»	0,0	105,7	115,2
Муниципальное казённое учреждение культуры «Андреапольский районный краеведческий музей им. Э.Э. Шимкевича»	0,0	94,4	94,4

² Общий балл организации культуры рассчитан на основании методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. №261 в части порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение 3) по формуле 1.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
ПРИКАЗЫ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ



**Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии
оценки качества оказания услуг организациями культуры**

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2001, № 1, ст. 2; № 53, ст. 5030; 2002, № 52, ст. 5132; 2003, № 52, ст. 5038; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; № 45, ст. 4627; 2007, № 1, ст. 21; 2008, № 30, ст. 3616; 2009, № 52 ст. 6411; 2010, № 19, ст. 2291; 2013, № 17, ст. 2030; № 27, ст. 3477; № 40, ст. 5035; 2014, № 19, ст. 2307; № 30, ст. 4217; № 30, ст. 4257; № 49, ст. 6928; 2015, № 48, ст. 6723) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 г., регистрационный № 39444).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2017 г.

Приложение
к приказу Министерства культуры
Российской Федерации
от «22» ноября 2016 г. №2542

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Единица измерения (значение показателя)
1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 30 баллов)				
1.1.	Наличие общей информации об 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»	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
1.2.	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	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10

	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»			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50 баллов)				
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10

2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20 баллов)				
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 20 баллов)				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10

4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40 баллов)				
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организаций культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	от 0 до 10

П Р И К А З

г. Тверь

от 28.02.2017

№ 47

**Об утверждении показателей, характеризующих
общие критерии оценки качества оказания услуг
организациями культуры**

В соответствии с перечнем поручений Президента Российской Федерации по итогам пленарного заседания Общероссийского народного фронта «Форум действий» от 22.11.2016 № Пр-2563 и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг организациями культуры, согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Комитета по делам культуры Тверской области от 19.06.2015 № 51 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области».
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель Комитета

по делам культуры

Тверской области

И.А. Репина

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРИКАЗ
от 7 марта 2017 г. N 261
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" приказываю:

1. Утвердить Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. N [2830](#) "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации С.Г. Обрывалина.

Министр
В.Р.МЕДИНСКИЙ
Приложение
к приказу Министерства культуры
Российской Федерации
от 7 марта 2017 г. N 261

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и носят рекомендательный характер при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

1. Общие положения

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N [277](#) "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016, N 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный N 44542) (далее - приказ Минкультуры России N 2542).

2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

2.1. Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждают положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на существующие при этих органах общественные советы.

2.2. В соответствии с Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26.02.2016 N 471, Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Российской Федерации.

2.3. В целях создания условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления рекомендуется формировать сведения об организациях культуры, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, муниципального образования, и направлять в соответствующий общественный совет.

При этом если органами местного самоуправления общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры не сформированы, то сведения об организациях культуры, расположенных на территории муниципального образования, включаются органами государственной власти субъектов

Российской Федерации в сведения об организациях культуры, расположенных на территории субъекта Российской Федерации.

Общественные советы, сформированные органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в отношении каждой организации культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, утверждают перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

2.4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" организации культуры;

2) изучение мнений получателей услуг.

2.5. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - анкета) в интерактивной форме.

2.6. При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" анкеты в интерактивной форме;

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 организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в организации культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

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

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

При формировании анкеты рекомендуется использовать примерные варианты вопросов, которые приведены в приложении к настоящим Методическим рекомендациям.

2.7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры

Категории организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные организации 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 организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

2.8. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации 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 N 2542.

2.9. Общественные советы на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируют предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры общественные советы представляют соответственно в Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, в органы местного самоуправления.

2.10. Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 N [116н](#) "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и порядке ее размещения", а также на официальных сайтах Министерства культуры Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

**ПРИМЕРНЫЕ ВАРИАНТЫ
ВОПРОСОВ ДЛЯ ВКЛЮЧЕНИЯ В АНКЕТУ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ
КУЛЬТУРЫ**

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

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

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

**4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С
ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)**

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

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила,

доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

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

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

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

14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ
ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПОРЯДКА РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части 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:

(1) $N_i = N_i^{откр} + N_i^{удовл}$, 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 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

- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

- 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:

$$(2) N_i^{откр} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, 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 -му показателю, 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, используются 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. (s ₁)	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 (s ₂)	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

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 (), рассчитывается по формуле:

$$(1) = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

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

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
		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

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
		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

* - 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 (), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

Пример расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры (), 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 (Σm_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σm_{ijp})/p)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
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	Отлично, все устраивает	10					+					+	20	60	9	6,7
		В целом хорошо	7,5	+					+			+		22,5			
		Удовлетворительно	5			+	+				+			15			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp})/p)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	организации культуры, размещенной на территории организации	, незначительные недостатки															
		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			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16
		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
		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	Отлично, все устраивает	10											0	43	9
		В целом хорошо	7,5	+				+					+	22,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			+			+			+		15		
		Плохо, много	2,5				+				+			5		

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги											Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp})/p)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	культуры	нарушений													0		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	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	Отлично, все устраивает	10											0	45	10	4,5
		В целом хорошо	7,5											0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+	+	+	+	+	+	+	40			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16
	культуры	Плохо, много недостатков	2,5	+	+									5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0		

Значение показателя (m_{ijp^1}) по $j1$ показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг ($p1$) 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 $p2$ пропустил вопрос. Значение показателя равно *null* и при расчете не учитывается. Значение показателя (m_{ijp^1}), сформированное $p3$ получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя (m_{ijp^1}) по всем остальным получателям услуг по $j1$ показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по $j1$ показателю. Сумма всех значений показателя (m_{ijp^1}) по $j1$ показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{ij1p} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

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 $p2$ услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя ($\sum m_{ijp}/p$), i -ой организацией культуры по $j1$ показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{p_{ij1}} \sum_p m_{ij1p} = 60/9 = 6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя ($\sum m_{ijp}/p$) по всем остальным показателям, с $j2$ по $j14$. Получив значения показателей ($\sum m_{ijp}/p$) по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp} = 6,7 + 4,2 + 4,7 + 5,8 + 5,8 + 5,6 + 6,9 + 4,7 + 4,7 + 5 + 5,8 + 0,5 + 5,5 + 4,5 = 70,4$$

Итак, интегральное значение показателей ($\sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp}$), сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

АНКЕТА ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Здравствуйте! Кафедра социологии и социальных технологий ТвГТУ по заказу Общественного Совета Андреапольского района Тверской области проводит в рамках проекта «Развитие в Тверской области системы независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждений культуры» социологическое исследование. Опрос анонимный.

Просим Вас оценить представленные критерии, обведя нужную оценку в кружок.

Оцените качество оказания услуг организацией культуры по следующим критериям *(Выберите один из вариантов ответа в каждой строке)*

Критерий оценки	Варианты ответов				
	отлично, все устраи- вает	в целом хорошо	удовлетво- рительно, незначи- тельные недостатки	плохо, много недостат- ков	неудовлет- ворительно, совершенно не устраивает
1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	7,5	5	2,5	0
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	7,5	5	2,5	0
3. Дополнительные услуги и доступность их получения	10	7,5	5	2,5	0
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	7,5	5	2,5	0
	отлично, очень удобно	в целом хорош о	Удовлетво- рительно, незначи- тельные недостатк и	плохо, много недост- тков	совершенн о не удобно.
5. Удобство графика работы организации культуры	10	7,5	5	2,5	0

6. Доступность услуг для инвалидов (выберите один из вариантов ответа в каждой строке)

Критерии доступности услуг для инвалидов	Варианты ответов	
	Да	Нет
6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2	0
6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2	0
6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2	0
6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2	0
6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2	0

Оцените качество оказания услуг организацией культуры по следующим критериям (Выберите один из вариантов ответа в каждой строке)

Критерий оценки	Варианты ответов				
	отлично, все устраивает	в целом хорошо	удовлетворительно, незначительные нарушения	плохо, много нарушений	неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются
7. Соблюдение режима работы организацией культуры	10	7,5	5	2,5	0
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	7,5	5	2,5	0
Критерий оценки	Варианты ответов				
	отлично, все устраивает	в целом хорошо	удовлетворительно	плохо	неудовлетворительно
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	7,5	5	2,5	0
10. Компетентность персонала организации культуры	10	7,5	5	2,5	0

	отлично, все устраи- вает	в целом хорош о	Удовлетв о- рительно, незначи- тельные недостатк и	плохо, много недос- татков	Неудовл етво- рительно , соверше нно не устраива ет
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	7,5	5	2,5	0
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	7,5	5	2,5	0
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	7,5	5	2,5	0
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	7,5	5	2,5	0

Благодарим за участие!