



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

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

Аналитический отчет по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
Березовского района Красноярского края

Красноярск, 2023

Содержание

Введение	3
1. Цели, задачи, объект, предмет, методы.....	5
2. Методика независимой оценки качества	8
3. Обработка и анализ полученных результатов	16
4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки.....	55
Приложение 1	58
1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»	58
2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»	60
3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов».....	61
4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»	62
5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	63
6. Расчет интегрального показателя оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества.....	64
Приложение 2	65

Введение

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

1. Цели, задачи, объект, предмет, методы

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее – учреждения культуры) проводилась в отношении муниципальных бюджетных учреждений культуры Березовского района Красноярского края.

В 2023 году независимой оценке качества оказания услуг подлежат двадцать шесть учреждений:

№	Учреждение (наименование, адрес)
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный», (пгт. Березовка, пер. Юбилейный,6)
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст», (пгт. Березовка, ул. Заводская, 57 в.)
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность» с.Бархатово (с.Бархатово ул. Ленина, 3)
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково (д. Киндяково, ул. Березовая, 1а)
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры (с.Маганск, ул. Новая, 2)
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга» п. Березовский (п. Березовский, ул. Нагорная,6а)
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха (п. Верхняя Базаиха, пер. Школьный,6)
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры (с. Зыково, ул. Клубная 6)
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры (с. Вознесенка, ул.Солнечная,2)
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры (с.Есаулово, ул. Клубная, 4)
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник» (п. Ермолаевский Затон, ул. Первомайская,1)
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево (д.Терентьево, ул.Гагарина,14)
13.	МБУК «Березовский районный музей» (пгт. Березовка, ул. Центральная, 32)
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека (п. Березовка, ул. Центральная 73)
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека (п. Березовка, ул. Маяковского 21)
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека (п. Березовка, ул. Сурикова 12)
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека (п. Березовка, ул. Маяковского 21)
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека (п. Березовка, ул. Заводская 57в)
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон (п. Ермолаевский Затон, ул. Первомайская,1)

20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека (с. Есаулово, ул. Клубная 4)
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека (с. Маганск, пер. Партизанский 4)
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский (п. Березовский, ул. Нагорная 6а)
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха (п. Верхняя Базаиха, ул. Школьная 6)
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека (с. Бархатово, ул. Ленина 1)
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека (с. Зыково, ул. Клубная 12)
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека (с. Вознесенка, ул. Солнечная 2)

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

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

Для достижения поставленных целей были определены следующие задачи:

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

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

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

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

- анализ официального сайта учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов, размещенных в учреждении (исследование интернет-сайтов осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и

фиксацией признаков наличия соответствующих документов, качества их содержания, удобства доступа пользователей);

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

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

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

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг муниципальных учреждений культуры Березовского района Красноярского края определено необходимое количество анкет на бумажном носителе. Всего обработано 1150 анкет.

Оценка качества условий оказания услуг учреждением культуры проведена в 1 квартале 2023 года.

2. Методика независимой оценки качества

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

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

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

2. Характеристика критериев и показателей оценки качества.

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

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

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

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

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

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

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

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

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

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

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

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

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

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

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

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

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

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

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

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

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

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

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

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

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

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

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

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

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

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

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

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

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

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

1) значимость критерия 1 умножается на значение критерия 1;

2) значимость критерия 2 умножается на значение критерия 2;

3) значимость критерия 3 умножается на значение критерия 3;

4) значимость критерия 4 умножается на значение критерия 4;

5) значимость критерия 5 умножается на значение критерия 5;

6) значения произведений суммируются;

7) результат фиксируется в баллах.

3. Обработка и анализ полученных результатов

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

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

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры:

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

По данному показателю оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. Максимальное количество баллов по данному показателю – 30 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Баллы учреждений культуры по показателю 1.1.

№	Учреждение	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	30	30	30
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	30	30	30
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	30	30	30
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	20	30	25
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	20	30	25
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	20	30	25
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	10	30	20

8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	30	30	30
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	20	30	25
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	20	30	25
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	20	30	25
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево	20	30	25
13.	МБУК «Березовский районный музей»	30	30	30
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	30	30	30
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	30	30	30
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	30	30	30
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	30	30	30
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	20	20	20
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	30	30	30
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	20	20	20
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	30	20	25

22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	20	20	20
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	20	20	20
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	20	30	25
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	30	30	30
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	30	30	30

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. Максимальное количество баллов по данному показателю – 30 баллов. Итоговые баллы по данному показателю для всех организаций представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы учреждений культуры по показателю 1.2.

№	Учреждение	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	+	+	+	-	-	30
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	+	+	+	-	-	30
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	+	+	+	-	-	30

4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	+	+	+	-	-	30
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	+	+	+	-	-	30
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	+	+	+	-	-	30
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	+	+	+	-	-	30
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	+	+	+	-	-	30
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	+	+	+	-	-	30
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	+	+	+	-	-	30
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	+	+	+	-	-	30
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево	+	+	+	-	-	30
13.	МБУК «Березовский районный музей»	+	+	+	-	-	30

14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	+	+	+	-	-	30
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	+	+	+	-	-	30
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	+	+	+	-	-	30
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	+	+	+	-	-	30
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	+	+	+	-	-	30
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	+	+	+	-	-	30
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	+	+	+	-	-	30
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	+	+	+	-	-	30
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	+	+	+	-	-	30

23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	+	+	+	-	-	30
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	+	+	+	-	-	30
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	+	+	+	-	-	30
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	+	+	+	-	-	30

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 40 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждений культуры по показателю 1.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	40
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	38
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	35
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	40
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	35
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	38
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	40
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	40

9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	35
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	30
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	40
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	38
13.	МБУК «Березовский районный музей»	38
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	40
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	40
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	35
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	38
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	36
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	35
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	35
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	35
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	40
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	40
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	40
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	40
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	40

Таблица 4. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

№	Учреждение	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.3	Итого баллов по критерию 1
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	30	30	40	100
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	30	30	38	98
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	30	30	35	95

4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	25	30	40	95
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	25	30	35	90
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	25	30	38	93
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	20	30	40	90
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	30	30	40	100
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	25	30	35	90
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	25	30	30	85
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	25	30	40	95
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	25	30	38	93
13.	МБУК «Березовский районный музей»	30	30	38	98
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	30	30	40	100
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	30	30	40	100
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	30	30	35	95
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	30	30	38	98
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского	20	30	36	86

	района Ремзаводская библиотека				
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	30	30	35	95
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	20	30	35	85
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	25	30	35	90
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	20	30	40	90
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	20	30	40	90
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	25	30	40	95
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	30	30	40	100
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	30	30	40	100

Критерий 2 – «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в учреждении культуры:

2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности учреждению присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий учреждению присваивается 50 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 50 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы учреждений культуры по показателю 2.1.

№	Учреждение	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	+	+	+	+	+	+	+	50
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	+	+	+	+	+	+	+	50
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	+	+	+	+	+	+	+	50
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	+	+	-	-	+	+	+	50
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	+	+	-	-	+	+	+	50
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	+	+	+	+	+	+	+	50
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	+	+	-	-	+	+	+	50
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	+	+	+	+	+	+	+	50
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	+	+	-	-	+	+	+	50
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	+	+	-	-	+	+	+	50
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	+	+	+	+	+	+	+	50
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	+	+	-	-	+	+	+	50
13.	МБУК «Березовский районный музей»	+	+	+	+	+	+	+	50
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50

16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	+	+	+	+	+	+	+	50
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	+	+	-	-	+	+	+	50
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	+	+	-	-	+	+	+	50
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	+	+	-	-	+	+	+	50
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	+	+	+	+	+	+	+	50
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	+	+	-	-	+	+	+	50

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 50 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы учреждения культуры по показателю 2.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	48
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	48
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	45
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	50
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	45
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	48
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	48
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	48
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	45
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	40
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	48
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	45
13.	МБУК «Березовский районный музей»	45
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	48
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	48
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	45
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	48
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	46
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	45
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	45
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	45
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	48
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	48
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	48
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	48

26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	48
-----	---	-----------

Таблица 7. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

	Наименование организации	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.3	Итого баллов по критерию 2
	Максимальный балл	50	50	100
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	50	48	98
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	50	48	98
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	50	45	95
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	50	50	100
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	50	45	95
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	50	48	98
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	50	48	98
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	50	48	98
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	50	45	95
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	50	40	90
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	50	48	98
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	50	45	95
13.	МБУК «Березовский районный музей»	50	45	95
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	50	48	98

15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	50	48	98
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	50	45	95
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	50	48	98
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	50	46	96
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	50	45	95
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	50	45	95
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	50	45	95
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	50	48	98
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	50	48	98
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	50	48	98
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	50	48	98
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	50	48	98

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 6 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 30 баллов. Максимальное значение баллов по данному показателю – 30 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы учреждений культуры по показателю 3.1.

№	Учреждение	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	+	+	-	-	-	12
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	+	+	-	-	-	12
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	+	+	-	-	-	12
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	+	-	-	-	-	6
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	-	+	-	-	-	6
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	-	+	-	-	-	6
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	-	+	-	-	-	6
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	+	-	-	-	-	6
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	-	+	-	-	-	6
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	+	-	-	-	-	6
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	+	-	-	-	-	6
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	+	-	-	-	-	6
13.	МБУК «Березовский районный музей»	+	-	-	-	-	6
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского	+	+	-	-	-	12

	района Центральная библиотека						
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	+	+	-	-	-	12
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	+	+	-	-	-	12
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	+	+	-	-	-	12
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	+	+	-	-	-	12
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	+	-	-	-	-	6
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	+	-	-	-	-	6
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	-	+	-	-	-	6
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	-	+	-	-	-	6
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	-	+	-	-	-	6
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	+	-	-	-	-	6
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	+	-	-	-	-	6
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	-	+	-	-	-	6

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 8 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 40 баллов. Максимальное

значение баллов по данному показателю – 40 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы учреждений культуры по показателю 3.2.

№	Учреждение	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	+	+	-	+	+	+	40
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	+	+	-	+	+	+	40
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	-	-	-	+	+	+	24
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	-	-	-	+	+	+	24
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	-	-	-	+	+	+	24
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	-	-	-	+	+	+	24
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	-	-	-	+	+	+	24
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	-	-	-	+	+	+	24
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	-	-	-	+	+	+	24

10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	-	-	-	+	+	+	24
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	-	-	-	+	+	+	24
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	-	-	-	+	+	+	24
13.	МБУК «Березовский районный музей»	+	-	-	+	+	+	32
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	+	-	-	+	+	+	32
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	+	-	-	+	+	+	32
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	-	-	-	+	+	+	24
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района	-	-	-	+	+	+	24

	Есаульская сельская библиотека							
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	-	-	-	+	+	+	24
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	-	-	-	+	+	+	24
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	-	-	-	+	+	+	24
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	-	-	-	+	+	+	24

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 30 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы учреждений культуры по показателю 3.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	27
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	25
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	27

4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	27
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	28
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	27
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	28
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	30
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	30
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	30
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	28
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	28
13.	МБУК «Березовский районный музей»	30
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	30
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	25
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	25
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	30
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	28
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	25
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	25
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	28
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	30
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	28

24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	25
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	25
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	28

Таблица 11. Результаты по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

	Наименование организации	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.3	Итого баллов по критерию 3
	Максимальный балл	30	40	30	100
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	12	40	27	79
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	12	40	25	77
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	12	24	27	63
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	6	24	27	57
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	6	24	28	58
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	6	24	27	57
7.	МБУК «ЦКС Березовского	6	24	28	58

	района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха				
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	6	24	30	60
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	6	24	30	60
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	6	24	30	60
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	6	24	28	58
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	6	24	28	58
13.	МБУК «Березовский районный музей»	6	32	30	68
14.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Центральная библиотека	12	32	30	74
15.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Шумковская библиотека	12	24	25	61

16.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Нефтепроводск ая библиотека	12	24	25	61
17.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Детская библиотека	12	24	30	66
18.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	12	32	28	72
19.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	6	24	25	55
20.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	6	24	25	55
21.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	6	24	28	58
22.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» п. Березовский	6	24	30	60
23.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» п.	6	24	28	58

	Верхняя Базаиха				
24.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	6	24	25	55
25.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Зыковская сельская библиотека	6	24	25	55
26.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	6	24	28	58

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры:

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 40 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы учреждений культуры по показателю 4.1.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	40
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	40
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	40
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	40

5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	40
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	40
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	40
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	40
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	40
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	40
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	40
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево	40
13.	МБУК «Березовский районный музей»	40
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	40
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	40
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	40
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	40
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	40
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	40
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	40
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	40
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	40
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	40
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	40
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	40
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	40

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному показателю – 40 баллов.
Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы учреждений культуры по показателю 4.2.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	40
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	40
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	40
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	40
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	40
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	40
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	40
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	40
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	40
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	40
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	40
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	40
13.	МБУК «Березовский районный музей»	40
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	40
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	40
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	40
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	40
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	40
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	40
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	40
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	40
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	40
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	40

24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	40
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	40
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	40

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 20 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы учреждений культуры по показателю 4.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	20
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	20
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	20
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	20
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	20
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	20
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	20
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	20
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	20
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	20
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	20
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	20
13.	МБУК «Березовский районный музей»	20
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	20
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	20
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	20

17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	20
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	20
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	20
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	20
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	20
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	20
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	20
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	20
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	20
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	20

Таблица 16. Результаты по Критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

	Наименование организации	Значение показателя 4.1.	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.3	Итого баллов по критерию 4
	Максимальный балл	40	40	20	100
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	40	40	20	100
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	40	40	20	100
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	40	40	20	100
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	40	40	20	100
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	40	40	20	100
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	40	40	20	100
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	40	40	20	100

8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	40	40	20	100
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	40	40	20	100
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	40	40	20	100
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	40	40	20	100
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево	40	40	20	100
13.	МБУК «Березовский районный музей»	40	40	20	100
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	40	40	20	100
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	40	40	20	100
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	40	40	20	100
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	40	40	20	100
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	40	40	20	100
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	40	40	20	100
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	40	40	20	100
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	40	40	20	100
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	40	40	20	100

23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	40	40	20	100
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	40	40	20	100
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	40	40	20	100
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	40	40	20	100

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 30 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 17.

Таблица 17. Баллы учреждений культуры по показателю 5.1.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	30
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	30
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	30
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	30
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	30
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	30
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	30
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	30
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	30
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	30
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	30

12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Герентьево	30
13.	МБУК «Березовский районный музей»	30
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	30
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	30
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	30
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	30
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	30
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	30
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	30
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	30
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	30
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	30
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	30
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	30
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	30

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 20 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 18.

Таблица 18. Баллы учреждений культуры по показателю 5.2.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	18
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	18
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	15
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	15

5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	15
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	18
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	18
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	18
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	18
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	18
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	16
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д.Терентьево	16
13.	МБУК «Березовский районный музей»	18
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	18
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	18
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	16
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	18
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	18
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	18
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	18
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	18
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	18
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	18
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	18
25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	16
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	16

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного показателя рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному показателю – 50 баллов. Итоговые баллы по данному показателю представлены в Таблице 19.

Таблица 19. Баллы учреждений культуры по показателю 5.3.

№	Учреждение	Итоговый балл
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	48
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	46
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	50
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	48
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	50
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	46
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	46
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	46
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	46
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	45
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	50
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	50
13.	МБУК «Березовский районный музей»	48
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	48
15.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	46
16.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	46
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	44
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	46
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	50
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	50
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	50
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	46
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	46
24.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	48

25.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	50
26.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	50

Таблица 20. Результаты по Критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

	Наименование организации	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.3	Итого баллов по критерию 5
	Максимальный балл	30	20	50	100
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	30	18	48	96
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	30	18	46	94
3.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	30	15	50	95
4.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	30	15	48	93
5.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	30	15	50	95
6.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	30	18	46	94
7.	МБУК «ЦКС Березовского района»	30	18	46	94

	Сельский клуб п. Верхняя Базаиха				
8.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	30	18	46	94
9.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	30	18	46	94
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	30	18	45	93
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	30	16	50	96
12.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	30	16	50	96
13.	МБУК «Березовский районный музей»	30	18	48	96
14.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Центральная библиотека	30	18	48	96
15.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека Березовского района Шумковская библиотека	30	18	46	94
16.	МБУК «Межпоселенче ская библиотека	30	16	46	92

	Березовского района Нефтепроводская библиотека				
17.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	30	18	44	92
18.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	30	18	46	94
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	30	18	50	98
20.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	30	18	50	98
21.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	30	18	50	98
22.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	30	18	46	94
23.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	30	18	46	94

24.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	30	18	48	96
25.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Зыковская сельская библиотека	30	16	50	96
26.	МБУК «Межпоселенче ская Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	30	16	50	96

Таблица 21. Итоговый рейтинг учреждений культуры по результатам НОК

	Учреждение	1 критерий	2 критерий	3 критерий	4 критерий	5 критерий	Интегральный показатель оценки качества
1.	МБУК «ЦКС Березовского района» Районный Дом культуры «Юбилейный»	100	98	79	100	100	95,4
2.	МБУК «ЦКС Березовского района» Дом культуры «Энтузиаст»	98	98	77	100	96	93,8
3.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Центральная библиотека	100	98	74	100	96	93,6
4.	МБУК «Березовский районный музей»	98	95	68	100	96	91,4
5.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Шумковская библиотека	100	98	61	100	96	91
6.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Детская библиотека	98	98	66	100	92	90,8
7.	МБУК «ЦКС Березовского района» Зыковский сельский дом культуры	100	98	60	100	94	90,4
8.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Вознесенская сельская библиотека	100	98	58	100	96	90,4
9.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Зыковская сельская библиотека	100	98	55	100	96	89,8
10.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Юность»	95	95	63	100	94	89,4
11.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Киндяково	95	100	57	100	95	89,4
12.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Ремзаводская библиотека	86	96	72	100	92	89,2
13.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Березовский	90	98	60	100	98	89,2
14.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Нефтепроводская библиотека	95	95	61	100	94	89

15.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Водник»	95	98	58	100	93	88,8
16.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский дом культуры «Радуга»	93	98	57	100	95	88,6
17.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб д. Терентьево	93	95	58	100	96	88,4
18.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» Бархатовская сельская библиотека	95	98	55	100	94	88,4
19.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Маганская сельская библиотека	90	95	58	100	98	88,2
20.	МБУК «ЦКС Березовского района» Сельский клуб п. Верхняя Базаиха	90	98	58	100	94	88
21.	МБУК «Межпоселенческая Библиотека» п. Верхняя Базаиха	90	98	58	100	94	88
22.	МБУК «ЦКС Березовского района» Вознесенский сельский дом культуры	90	95	60	100	94	87,8
23.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Библиотека п. Ермолаевский Затон	95	95	55	100	94	87,8
24.	МБУК «ЦКС Березовского района» Маганский сельский дом культуры	90	95	58	100	93	87,2
25.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Березовского района Есаульская сельская библиотека	85	95	55	100	98	86,6
26.	МБУК «ЦКС Березовского района» Есаульский сельский дом культуры	85	90	60	100	94	85,8

4. Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальных учреждений культуры Березовского района Красноярского края установлено, что общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемых учреждений культуры можно охарактеризовать как высокий и соответствующий запросам населения. В ходе анкетирования получателей услуг было получено значительное число положительных отзывов о работе учреждений культуры. По мнению потребителей услуг учреждения успешно выполняют возложенные на них функции.

Вместе с тем по некоторым оцениваемым показателям есть доля неудовлетворенных респондентов, в связи с чем рекомендуется провести дополнительные мероприятия по выявлению причин неудовлетворенности по исследуемым критериям для последующего устранения и, как следствие, повышения качества условий оказания услуг в целом.

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

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку, что свидетельствует о том, что в учреждениях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг учреждений культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений.

С целью обеспечения наличия на официальном сайте учреждений культуры достоверной, полной и актуальной информации рекомендуется регулярно обновлять данные и актуализировать информацию, представленную на стендах внутри учреждения, в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет», содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

В части наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, учреждениям рекомендуется

доработать официальные сайты относительно возможности взаимодействия получателей услуг дистанционными способами.

Рекомендации по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

Второй критерий, в соответствии с которым происходила независимая оценка качества оказываемых учреждением культуры услуг, был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг, так как в обследуемых учреждениях присутствуют 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, на необходимость ремонта (как капитального, так и косметического), обновления оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели), потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет высокий процент.

Рекомендуется продолжать осуществлять меры по обеспечению комфортности условий оказания услуг в муниципальных бюджетных учреждениях культуры Березовского района Красноярского края, ориентированные на сохранение достигнутых показателей, а также на дальнейшее повышение их качества.

Рекомендации по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организации по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора. По результатам оценки можно сделать вывод, что в силу объективных причин (конструктивные особенности зданий, недостаточное финансирование и пр.) в большинстве организаций оборудование помещений (наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, наличие сменных кресел-колясок, и пр.) и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное.

Что касается обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, то отмечается, что во всех учреждениях успешно ведется работа по формированию доступной среды для лиц с инвалидностью. Стоит отметить, что на официальных сайтах учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, также положительно оценивается помощь сотрудников библиотечных учреждений по сопровождению инвалидов.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил высокую оценку в рамках анкетного

опроса получателей услуг учреждений культуры. Опрошенные потребители услуг учреждений культуры демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее).

Второй показатель в рамках данного критерия «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» также получил высокую оценку от опрошенных получателей услуг. Отмечается, что персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

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

Таким образом, анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Березовского района Красноярского края общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями культуры имеет высокий рейтинг. По мнению потребителей услуг учреждения успешно выполняют возложенные на них функции, однако существует необходимость в разработке мероприятий по устранению выявленных недостатков в функционировании учреждений.

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

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

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

в) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов;

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

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

а) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

где

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

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

б) значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр_уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф_уд}	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
П _{орг_дост}	3.1.* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1

№	Критерий	Способ расчета
П _{услуг_дост}	<p>3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
П _{дост_уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П _{пк_уд}	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П _{оу_уд}	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П _{вд_уд}	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П _{реком}	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П _{оу_уд}	<p>5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) 	Опрос посетителей. Формула 5.2
П _{уд}	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3