АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури

в рамках исполнения муниципального контракта

№ **ИМЗ-2021-033942** от **24.08.2021**

ЗАКАЗЧИК: **Министерство культуры Республики Башкортостан**

ИСПОЛНИТЕЛЬ: **ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»**

г. Уфа

АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури

в рамках исполнения муниципального контракта

№ **ИМЗ-2021-033942** от **24.08.2021**

Директор, кандидат психологических наук _____ Абзалимова Р.Г.

Оглавление

Методические характеристики исследования	
Раздел I. Общие положения оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	
1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	
2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	
3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг	
4. Содержание показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	
Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества условий оказания услуг	
1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	
Критерий 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	
2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий оказания услуг по организации культуры	
3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	
4. Итоговые значения результатов оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	
5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	
Выводы	
Заключения	

Методические характеристики исследования

Заказчик:	Министерство культуры Республики Башкортостан
Исполнитель:	ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»
Предмет исследования:	качество условий оказания услуг Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури
Сроки проведения:	**24.08.2021 - 01.12.2021**
Характеристика выборки:	получатели услуг учреждения культуры Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури
Метод сбора информации:	опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов
Количество посетителей	**19202**
Объём выборки:	**712** получатели услуг учреждения культуры; Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа»

Раздел I. Общие положения оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури (далее ГБУКИ БАДТ им. М. Гафури)

1. 5 критериев, включающих 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей услуг организации культуры (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».
Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».
Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».
Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг инвалидов».

Критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))».

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

2) 3 критерия, включающих 5 показателей, для экспертного оценивания:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Оценка качества условий оказываемых услуг Организацией осуществляется на основании 14 показателей оценки качества объединённых в 5 критериев.

2. Порядок оценки показателей качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1 на информационных стендах в помещении организации; 1.1.2 на официальном сайте организации в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».	Оценивается экспертом как среднее арифметическое значение объёма информации полученного при оценке стендов по шкале 0100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и при оценке сайта по шкале 0100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, по шкале 0100 баллов.
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.
1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационнотелекоммуникационной сети	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарногигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого комфортного условия, но не более 100 баллов от пяти и выше комфортных условий для предоставления услуг.
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Не установлен
2.3. Комфортность условий предоставления услуг.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных креселколясок; наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
3.3. Доступность услуг для инвалидов.	Оценивается получателями услуг инвалидами. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

4.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.
4.2. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.
4.3. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0100 баллов.

5. Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

5.1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0100 баллов.
5.2. Удобство графика работы организации.	
5.3. Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации.	

Каждый показатель оценки качества имеет значимость в рамках своего критерия. Итоговое количество баллов по показателям оценки качества и критерию рассчитывается с учётом значимости соответствующих показателей оценки качества. Максимально возможная величина каждого показателя оценки качества и каждого критерия оценки качества составляет 100 баллов. Данные приводятся в табл. 1.

Таблица №1

Критерий/показатель	Значимость показателя	показателя (max)	Значение показателя (max)
Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».	**0,4**	**100**	**40**
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».			**100**
Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».	**0,3**	**100**	**30**

Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги». Данный показатель для организаций культуры не установлен. При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».			**100**
Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»			**100**
Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».	**0,4**	**100**	**40**

Показатель 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».	**0,2**	**100**	**20**
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».			**100**
Показатель 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».	**0,2**	**100**	**20**
Показатель 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».	**0,5**	**100**	**50**
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».			**100**

Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества условий оказания услуг

1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» рассчитывается исходя из отношения количества информации, размещённой на стендах в помещении организации культуры и сайте организации культуры к количеству информации необходимой для размещения на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с нормативными правовыми актами.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на стендах в организации культуры отражён в аналитической справке 1.

Аналитическая справка 1
о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

п.п.	Единица информации	Отметка о наличии
1	Основные сведения об организации	Есть

1.1.	Полное наименование организации культуры	Есть
1.2.	Сокращенное наименование организации культуры	Есть
1.3.	почтовый адрес организации культуры	Есть
1.4.	контактные телефоны организации культуры	Есть
1.5.	адрес электронной почты организации культуры	Есть
2	Место нахождения организации культуры и филиалов (при наличии)	Есть
2.1.	Место нахождения организации культуры	Есть
2.2.	Место нахождения её филиалов (при наличии).	Показатель не используется
3	Информация об учредителе организации культуры и даты создания	Есть
3.1.	Дата создания организации культуры	Есть
3.2.	сведения об учредителе организации культуры	Есть
3.3.	контактные телефоны учредителя организации культуры	Есть
3.4.	адрес сайта учредителя организации культуры	Есть
3.5.	адрес электронной почты учредителя организации культуры	Есть
4	Структура и органы управления организации культуры; информация по руководителю и заместителям, информация по структурным подразделениям (при наличии)	Частично
4.1.	Структура управления организации культуры	Нет
4.2.	органы управления организации культуры	Нет
4.3.	Телефон руководителя организации культуры	Есть
4.4.	Электронная почта руководителя организации культуры	Есть
4.5.	ФИО заместителей руководителя организации культуры	Есть
4.6.	Телефоны заместителей руководителя организации культуры	Есть
4.7.	Электронные почты заместителей руководителя организации культуры	Есть
4.8.	ФИО руководителей структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
4.9.	Телефоны руководителей структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
4.10.	адреса сайтов структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется

4.11.	адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
5	Режим, график работы организации культуры.	Есть
5.1.	Режим работы организации культуры	Есть
5.2.	График работы организации культуры	Есть
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры.	Есть
7	Перечень оказываемых платных услуг;	Есть
7.1.	перечень оказываемых платных услуг в организации культуры	Есть
7.2.	цены (тарифы) на платные услуги	Есть
7.3.	копии документов о порядке предоставления услуг за плату	Есть
7.4.	нормативные правовые акты, устанавливающие цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).	Есть
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.	Есть
9	Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).	Показатель не используется
10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	Нет
10.1.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за предыдущий период.	Нет
10.2.	планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества – предыдущего периода)	Нет

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на сайте организации культуры отражён в аналитической справке 2.

Аналитическая справка 2

об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

п.п.	Единица информации	Отметка о наличии
1	Основные сведения об организации	Есть
1.1.	Полное наименование организации культуры	Есть
1.2.	сокращённое наименование организации культуры	Есть
1.3.	почтовый адрес организации культуры	Есть
1.4.	контактные телефоны организации культуры	Есть
1.5.	адрес электронной почты организации культуры	Есть
2	Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).	Есть
2.1.	Место нахождения организации культуры	Есть
2.2.	Место нахождения её филиалов (при наличии).	Показатель не используется
3	Основные сведения об учредителе организации	Есть
3.1.	Дата создания организации культуры	Есть
3.2.	сведения об учредителе организации культуры	Есть
3.3.	контактные телефоны учредителя организации культуры	Есть
3.4.	адрес сайта учредителя организации культуры	Есть
3.5.	адрес электронной почты учредителя организации культуры	Есть
4	Учредительные документы	Есть
4.1.	копия устава организации культуры	Есть
4.2.	свидетельство о государственной регистрации	Есть
4.3.	решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя	Есть
4.4.	положения о филиалах и представительствах (при наличии)	Показатель не используется
5	Структура и органы управления организации культуры; информация по руководителям	Частично
5.1.	Структура управления организации культуры	Нет
5.2.	Органы управления организации культуры	Нет
5.3.	Телефон руководителя организации культуры	Есть
5.4.	Электронная почта руководителя организации культуры	Есть

5.5.	ФИО заместителей руководителя организации культуры	Есть
5.6.	Телефоны заместителей руководителя организации культуры	Есть
5.7.	Электронные почты заместителей руководителя организации культуры	Есть
5.8.	ФИО руководителей структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
5.9.	Телефоны руководителей структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
5.10.	адреса сайтов структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
5.11.	адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии),	Показатель не используется
6	Режим, график работы организации культуры.	Есть
6.1.	Режим работы организации культуры	Есть
6.2.	График работы организации культуры	Есть
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры.	Есть
8	О платных услугах	Есть
8.1.	перечень оказываемых платных услуг в организации культуры	Есть
8.2.	цены (тарифы) на платные услуги	Есть
8.3.	копии документов о порядке предоставления услуг за плату,	Есть
8.4.	нормативные правовые акты, устанавливающие цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).	Есть
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	Нет
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).	Есть
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.	Есть
12	Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежа-щей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствую-щих видов деятельности).	Показатель не используется
13	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по ито-гам независимой оценки качества).	Есть
13.1.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за предыдущий период.	Есть

13.2.	планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества – предыдущего периода)	Есть

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1, приведённой выше:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} X \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100$$

$И_{стенд}$ = 7,7 $И_{сайт}$ = 10,7

$И_{норм\text{-}стенд}$ = 9,0 $И_{норм\text{-}сайт}$ = 12

$$П_{инф} = \frac{1}{2} X \left(\frac{7,7}{9} + \frac{10,7}{12} \right) \times 100 = 88,0$$

Величина показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с учётом его значимости (0,3) приведённого в табл. 1 составляет :

$П_{инф}$ x Показатель 1.1. = 88,0 x 0,3 = 26,4

Аналитическая справка 3

об оценке исполнения на сайте показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

№	Параметры показателя (способы обратной связи)	Отметка о наличии
1	Телефон	Есть
2	Электронная почта	Есть
3	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	Есть
4	Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Есть

Показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном саите организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» рассчитывается исходя из количества дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, представленных на сайте организации культуры.

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2, приведённой выше:

$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}$ $Т_{дист} = 30$ $С_{дист} = 4$

$П_{дист} = 30 \times 4$ тогда $П_{дист} = 100$

Величина показателя оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$100 \times 0{,}3 = 30$

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации культуры для получения информации о её деятельности и высказавших мнение по данному пока-зателю.

Количество получателей услуг:

1	использующих стенды	580
	удовлетворённых информацией на стендах	560
	неудовлетворённых информацией на стендах	17
	не выразивших мнение	3
2	использующих сайт	567
	удовлетворённых информацией на сайте	549
	неудовлетворённых информацией на сайте	15
	не выразивших мнение	3

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3, приведённой выше:

$$П_{откр-уд} = \frac{1}{2} X \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) x\ 100$$

$У_{стенд}$ = 560 $У_{сайт}$ = 549

$Ч_{общ-стенд}$ = 577 $Ч_{общ-сайт}$ = 564

$$П_{откр-уд} = \frac{1}{2} X \left(\frac{560}{577} + \frac{549}{564} \right) x\ 100 = 97{,}20$$

Величина показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удо¬влетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятель¬ности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в ин¬формационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$97{,}20 \quad x \quad 0{,}4 \quad = \quad 39{,}0$$

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об органи¬зации культуры» рассчитывается по формуле:

$$К_1 = 0{,}3 \text{ x } П_{инф} + 0{,}3 \text{ x } П_{дист} + 0{,}4 \text{ x } П_{откр-уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_1 = 0{,}3 \text{ x } 88 + 0{,}3 \text{ x } 100 + 0{,}4 \text{ x } 97{,}2 = 95{,}3$$

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается путём сложения баллов установленных показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом их значимости, а также не установленного для организаций культуры показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», расчётная величина которого определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» рассчитывается исходя из количества комфортных условий для предоставления услуг.

Аналитическая справка 4
об оценке исполнения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№	Параметры показателя	Отметка
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).	Есть
2	Наличие и понятность навигации внутри организации.	Есть
3	Наличие и доступность питьевой воды	Нет
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Есть
5	Санитарное состояние помещений организации	Удовл
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	Удовл

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1, приведённой выше:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$$

$$Т_{комф} = 20 \qquad С_{комф} = 5$$

$$П_{комф.усл} = 20 \times 5 = 100$$

*Если значение Скомф = 6, тогда произведение 20*6 берем равным 100*

Величина показателя оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$100 \quad x \quad 0{,}3 \quad = \quad 30$$

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен.

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворён¬ных комфортностью условий предоставления услуг» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых комфортностью условий	681
2	неудовлетворённых комфортностью условий	31
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле 2.3, приведённой выше:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$У^{комф} = 681$$

$$Ч_{общ} = 712$$

$$П^{комф}_{уд} = \frac{681}{712} \times 100 = 95{,}6$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$95{,}6 \quad x \quad 0{,}3 \quad = \quad 28{,}7$$

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

Величина показателя определяется как среднее арифметическое установ¬ленных показателей 2.1 и 2.3 и рассчитывается по формуле 2.2 приведённой выше:

$$П^{обр}_{ожид} = (П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд}) / 2$$

$$П_{комф.усл} = 100 \qquad П^{комф}_{уд} = 95,6$$

$$П^{обр}_{ожид} = (100 + 95,6) / 2 = 97,8$$

Расчётная величина неустановленного показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$97,8 \times 0,4 = 39,1$$

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле:

$$К_2 = 0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П^{обр}_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд}$$

$$К_2 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,8 + 0,3 \times 95,6 = 97,8$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_2 = 30,0 + 39,1 + 28,7 = 97,8$$

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» рассчитывается исходя из количества условий доступности в организации культуры для инвалидов.

Аналитическая справка 5
об оценке исполнения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»

№	Параметры показателя	Отметка
1	Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами)	Есть
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Есть
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Есть
3.1.	Наличие адаптированных лифтов	Есть
3.2.	Наличие адаптированных поручней	Есть
3.3.	Наличие расширенных дверных проёмов	Есть
4	Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации	Есть

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1, приведённой выше:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$$

$$Т^{орг}_{дост} = 20$$

$$С^{орг}_{дост} = 4$$

$$П^{орг}_{дост} = 20 \times 4 = 80$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$80 \times 0{,}3 = 24$$

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается исходя из количества условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Аналитическая справка 6
об оценке исполнения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»

№	Параметры показателя	Отметка
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	Есть
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Есть
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика.	Нет
4	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.	Есть
5	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).	Есть
6	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Есть

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2, приведённой выше:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$$

$$Т^{услуг}_{дост} = 20$$
$$С^{услуг}_{дост} = 5$$

$$П^{услуг}_{дост} = 20 \times 5 \quad \text{тогда} \quad П^{услуг}_{дост} = 100$$

Величина показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$100 \times 0{,}4 = 40$$

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг – инвалидов удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов к общему количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	имеющих установленную группу инвалидности	110
2	удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	99
3	неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	8
3	не выразивших мнение	3

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3, приведённой выше:

$$П^{дост}_{уд} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100 \qquad У^{дост} = 99 \quad Ч_{инв} = 107$$

$$П^{дост}_{уд} = \frac{99}{107} \times 100 = 92{,}5$$

Величина показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$92{,}5 \times 0{,}3 = 27{,}8$$

Значение критерия 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» рассчитывается по формуле:

$$К_3 = 0{,}3 \times П^{орг}_{дост} + 0{,}4 \times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3 \times П^{дост}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_3 = 0{,}3 \times 80 + 0{,}4 \times 100 + 0{,}3 \times 92{,}5 = 91{,}8$$

Критерий 4 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при об-ращении в организацию» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт	694
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт	18
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается по формуле 4.1, приведённой выше:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{перв.конт}$ = 694 $Ч_{общ}$ = 712

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{694}{712} \times 100 = 97,5$$

Величина показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

97,5 x 0,4 = 39

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание усл	697
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	15
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается по формуле 4.2, приведённой выше:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{оказ.услуг}$ = 697

$Ч_{общ} = 712$

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{697}{712} \times 100 = 97,9$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$97,9 \times 0,4 = 39,2$$

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия к общему количеству получателей услуг, использующих дистанционные способы взаимодействия.

Количество получателей услуг:

1	использующих дистанционные способы взаимодействия	446
2	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	434
3	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	9
3	не выразивших мнение	3

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается по формуле 4.3, приведённой выше:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{вежл.дист} = 434$

$Ч_{общ} = 443$

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{434}{443} \times 100 = 98$$

Величина показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$98 \quad x \quad 0,2 \quad = \quad 19,6$$

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассчитывается по формуле:

$$К_4 = 0,4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{вежл.дист}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_4 = 39 + 39,2 + 19,6 = \quad 97,8$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» и 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые го-товы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	готовых рекомендовать организацию	698
2	не готовых рекомендовать организацию	14
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые го-товы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается по формуле 5.1, приведённой выше:

$$П_{реком} = \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{реком}$ = 698

$Ч_{общ}$ = 712

$$П_{реком} = \frac{698}{712} \times 100 = 98$$

Величина показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$98 \times 0{,}3 = 29{,}4$$

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых удобством графика работы организации	692
2	неудовлетворённых удобством графика работы организации	20
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» рассчитывается по формуле 5.2, приведённой выше:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{орг.усл}$ = 692

$Ч_{общ}$ = 712

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{692}{712} \times 100 = 97,2$$

Величина показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации» с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

$$97,2 \times 0,2 = 19$$

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры к общему количеству пользователей услуг организации культуры, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры	690
2	неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры	22
3	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» рассчитывается по формуле 5.3, приведённой выше:

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{уд}$ = 690

$Ч_{общ}$ = 712

$$П_{уд} = \frac{690}{712} \times 100 = 96,9$$

$$П_{уд} = \frac{}{712} \times 100 = 96,9$$

Величина показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 составляет

$$96,9 \times 0,5 = 48,5$$

Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг рассчитывается по формуле:

$$K_5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K_5 = 98 + 97,2 + 96,9 = 96,9$$

2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий оказания услуг по организации культуры

Показатель оценки качества по ГБУКИ БАДТ им. М. Гафури рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

$$S = \sum K^m_n / 5 = \frac{K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5}{5}$$

$K^1 = 95{,}3$

$K^2 = 97{,}8$

$K^3 = 91{,}8$

$K^4 = 97{,}8$

$K^5 = 96{,}9$

$$S = \frac{95{,}3 + 97{,}8 + 91{,}8 + 97{,}8 + 96{,}9}{5} = 96$$

Показатель оценки качества по Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури составляет 95,9 (значение округлено)

3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 2

Баллы по показателю оценки качества 1.1. (1.1.1 - 1.1.2)

Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на информационных стендах в помещении организации	7,7
	9
	86
Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на официальном сайте организации в сети «Интернет»	10,71
	12
	89
Значение параметров показателя в баллах	88
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	26,4

В таблице 3 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

Таблица 3

Баллы по показателю оценки качества 1.2. - дистанционная связь

Баллы, начисляемые за каждый способ обратной связи	30
Количество способов обратной связи с получателями услуг	4
Баллы за наличие и функционирование дистанционных спо-собов взаимодействия с получателями услуг	120
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	36

В таблицах 4-6 приведены данные распределения ответов получателей услуг по показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 4

Баллы по показателю оценки качества 1.3.1 - стенд

Всего опрошено	712
Пользуются стендами для получения информации об организации культуры	580
Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об организации культуры	81
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	560
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	17
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об откры¬тости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на стендах	3
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах	97

Таблица 5

Баллы по показателю оценки качества 1.3.2 - сайт

Всего опрошено	712
Пользуются сайтом для получения информации об организации культуры	567
Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об организации культуры	80
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	549
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	15

Количество получателей услуг, не выразивших мнение об откры¬тости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на сайте	**3**
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте	**97**

Таблица 6

Всего опрошено	**712**
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах	**560**
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте	**549**
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	**97**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**39**

В таблице 7 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

Таблица 7

Баллы по показателю оценки качества 2.1. - комфортные условия

Баллы, начисляемые за каждое комфортное условие	**20**
Количество комфортных условий для предоставления услуг	**5**
Баллы за наличие комфортных условий для предоставления услуг	**100**
Значимость показателя	**0,3**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**30**

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

Таблица 8

Баллы по показателю оценки качества 2.3. - удовлетворенные

Всего опрошено - **ответившиз на вопрос** удовлетворённостью комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры	**712**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры	**681**
Количество получателей услуг, **не удовлетворённых** комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры	**31**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о комфортности условий предоставления услуг в организации культуры	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры	**96**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**29**

В таблице 9 приведены данные в баллах показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Таблица 9

Баллы по показателю оценки качества 3.1.

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности территории и помещений для инвалидов	**20**
Количество условий доступности территории и помещений для инвалидов **в наличии учреждения культуры**	**4**
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	**80**
Значимость показателя	**0,3**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**24**

В таблице 10 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Таблица 10

Баллы по показателю оценки качества 3.2.

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности получения услуг для инвалидов	**20**
Количество условий доступности для инвалидов **в наличии учреждения культуры**	**5**
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	**100**
Значимость показателя	**0,4**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**40**

В таблице 11 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов»

Таблица 11

Баллы по показателю оценки качества 3.3. - удовлетворенность (инв)

Количество с установленной группой инвалидности - **ответивших на вопрос** удовлетворённостью доступностью услуг для инвалидов	**107**
Количество получателей услуг - инвалидов, **удовлетворённых** доступностью услуг для инвалидов	**99**
Количество получателей услуг - инвалидов, **не удовлетворённых** доступностью услуг для инвалидов	**8**
Количество получателей услуг - инвалидов, **не выразивших мнение** о доступности услуг для инвалидов	**3**

Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	**93**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**27,9**

В таблице 12 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».

Таблица 12

Баллы по показателю оценки качества 4.1.

Всего опрошено - **ответивших на вопрос** удовлетворенностью доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**712**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**694**
Количество получателей услуг, **неудовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**18**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	**97**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**39**

В таблице 13 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Таблица 13

Баллы по показателю оценки качества 4.2.

Всего опрошено - **ответивших на вопрос** удовлетворенностью доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	**712**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	**697**
Количество получателей услуг, **не удовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	**15**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	**98**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**39**

В таблице 14 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Таблица 14

Баллы по показателю оценки качества 4.3.

Количество опрошенных получателей услуг, **ответивших на вопрос** удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	**443**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	**434**

Количество получателей услуг, **не удовлетворённых** доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	**9**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о доброжелательности, вежливости, работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	**3**
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	**98**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**20**

В таблице 15 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

Таблица 15

Баллы по показателю оценки качества 5.1.

Всего опрошено - **ответивших на вопрос** о готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	**712**
Количество получателей услуг, которые **готовы рекомендовать** организацию культуры родственникам и знакомым	**698**
Количество получателей услуг, которые **не готовы рекомендовать** организацию культуры родственникам и знакомым	**14**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	**0**
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	**98**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**29**

В таблице 16 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».

Таблица 16

Баллы по показателю оценки качества 5.2.

Всего опрошено - **ответивших на вопрос** об удовлетворённости графиком работы организации культуры	**712**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** графиком работы организации культуры	**692**
Количество получателей услуг, **неудовлетворённых** графиком работы организации культуры	**20**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнений** о графике работы организации культуры	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры	**97**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**19**

В таблице 17 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

Таблица 17

Баллы по показателю оценки качества 5.3.

Всего опрошено - **ответивших на вопрос** об удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**712**
Количество получателей услуг, **удовлетворённых** в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**690**
Количество получателей услуг, **неудовлетворённых** в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**22**
Количество получателей услуг, **не выразивших мнение** о удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**97**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**49**

4. Итоговые значения результатов оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

В таблице 18 приводятся значения показателей оценки качества без учёта и с учётом их значимости

Таблица 18

Наименования показателей	Показатели оценки качества без учёта значимости	Показатели оценки качества с учётом значимости
1.1 Информация о деятельности организации	88	26
1.2 Дистанционные способы обратной связи	100	30
1.3 Удовлетворённость информацией	97,2	39
2.1 Обеспечение комфортных условий	100	30
2.2 Время ожидания предоставления услуги	95,6	38
2.3 Удовлетворённость комфортностью условий	97,8	29
3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов	80	24
3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов	100	40
3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	92,5	28
4.1 Удовлетворённость доброже-лательностью при первичном контакте	97,5	39
4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	97,9	39
4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	98	20
5.1 Готовность рекомендовать организацию	98	29
5.2 Удовлетворённость графиком работы	97,2	19
5.3 Удовлетворённость условиями в целом	96,9	48

Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

В таблице 19 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по ГБУКИ БАДТ им. М. Гафури

Таблица 19

K_1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	95
K_2 «Комфортность условий предоставления услуг»	98
K_3 «Доступность услуг для инвалидов»	92
K_4 «Доброжелательность, вежливость работников орга-низации»	98
K_5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	97
$K_1+K_2+K_3+K_4+K_5$	480
Среднее по организации (с округлением)	96

Результаты для таблицы загружаемой на сайте bus.gov по шаблону

Таблица 20. Общие критерии оценки

Наименования показателей	Выполняемые индикаторы	
Количество и доля респондентов	712	4
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».		
1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	8	9
1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	11	12
1.2.1 - 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.	4	100
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	560	580
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	549	567
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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;	5	100

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	681	712
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1 - 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;	4	20
3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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	5	100
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	99	107
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	694	712
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	697	712
4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	434	443
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	698	712
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	692	712
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	690	712

Примечание:

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. Синие ячейки не заполняются, они заполняются автоматически в шаблоне. На сайте bus.gov.ru в ячейках со знаком “---” значения станут доступны после внесения данных на сайте и должны быть внесены самостоятельно.

По таблице выше (выполняемые индикаторы) необходимо на сайте bus.gov.ru

1.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия
от 1 до 3	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)
более 3	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия

2.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют комфортные условия
от 1 до 4	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно)
более 4	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

3.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов
от 1 до 4	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов

3.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
от 1 до 4	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности

- доля респондентов, заполняется по формуле = 100 * А / О

А - общее количество анкетируемых (количество респондентов, есть в таблице)

О - общее количество посетителей организации за последний год (информация в организации)

Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури (далее – организация культуры) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 24.08.2021 №ИМЗ-2021-033942 в период 24.08.2021 по 01.12.2021

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации (в процентах), размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на **86**

2) объём информации (в процентах), размещённой **на официальном**

2) объем информации (в процентах), размещенной **на официальном сайте** организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на	**89**
3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила (в процентах)	**81**
4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила (в процентах)	**80**
5) доля получателей услуг, **использующих** для получения информации об организации культуры **и стенды, и сайт** составила (в процентах)	**81**
5) доля получателей услуг, не **использующих** для получения информации об организации культуры **ни стенды, ни сайт** составила (в процентах)	**19**
При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила	**78**

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг») было установлено,

Оценка за показатель составила 100 баллов

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий оказания услуг составила (в процентах) **96**

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено,

Оценка за показатель составила 80 баллов

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено,

Оценка за показатель составила 100 баллов

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила **93**

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, **97**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры составила	97
При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры составила (в %)	**98**
При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила	**98**
Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».	
При оценке готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля	**98**

получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации культуры (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры составила	**97**
При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в организации культуры (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила	**97**

Заключение и рекомендации

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры независимой оценки качества условий оказания услуг Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский ордена Трудового Красного Знамени академический театр драмы имени Мажита Гафури (далее – организация культуры), выявлено

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

4.1.	Структура управления организации культуры	0
4.2.	органы управления организации культуры	0
10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).	0
10.1.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за предыдущий период.	0
10.2.	планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества – предыдущего периода)	0

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте учреждения культуры следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям предъявляемым к структуре официального сайта:

5.1.	Структура управления организации культуры	0
5.2.	Органы управления организации культуры	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.	0

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо разместить и организовать функционирование:

Показатель оценки качества 1.2. выполнен в полном объеме

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»

III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо обеспечить

1	Наличие и доступность питьевой воды

IV. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо обеспечить:

1	Наличие сменных кресел-колясок

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

1	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Дополнительные сведения респондентов
Улучшить игровую зону для детей
Улучшить качество обслуживания в буфете
Транслировать спектакли в режиме реального времени на сайте
Расширить парковочные места

Возобновить продажу программ и сувенироной продукции