

**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный
центр поддержки местных сообществ «Развитие»**

**Аналитическая информация по итогам независимой оценки качества условий
оказания услуг культурно-просветительской деятельности**

**МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив»
муниципального образования «Сельское поселение Караул» Таймырского
Долгано-Ненецкого муниципального района Красноярского края**

2019

Оглавление

1. Общая информация.....	3
2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.	6
2.1. <i>Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.</i>	8
3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.	12
3.1. <i>Экспертный чек-лист ЧЛН</i>	12
3.2. <i>Анкета получателей услуг Апу.</i>	14
3.4. <i>Чек лист анализа официального сайта учреждений культуры.</i>	20
3.5. <i>Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона до учреждений культуры.</i>	22
3.6. <i>Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</i>	22
4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.....	23
4.1. <i>Характеристика респондентов.</i>	23
4.2. <i>Численность респондентов:</i>	24
4.4. <i>Результаты функционирования дистанционных способов обратной связи.</i>	25
4.5. <i>Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность.</i>	25
4.6. <i>Анализ официального сайта.</i>	27
5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.	28
6. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.	30
7. Анализ оценочных уровней организации условий работы МКУК ЦНТ и КИ по всем аналитическим позициям НОК без учета поправочных коэффициентов.....	32
8. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru	35
9. Краткий проблемный аналитический обзор по итогам НОК в МКУК ЦНТ и КИ.....	37

1. Общая информация.

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности (НОК) на территории муниципального образования "Сельское поселение Караул" Красноярского края проводилась в связи и в соответствии с требованиями и рекомендациями федерального законодательства России в сфере общего и дошкольного образования. Независимой организацией-исполнителем (Оператором) работ по сбору и обобщению информации в интересах НОК муниципальных учреждений культуры поселения Караул выступила Автономная некоммерческая организация (АНО) «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие».

Нормативно-правовой базой для организации проведения НОК являлись законодательные акты, нормативно-правовые положения и инструктивно-методические материалы федерального уровня, согласно следующему перечню:

В соответствии с: - Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования";

- Приказом Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Проект Приказа Министерства образования и науки РФ "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность" (подготовлен Минобрнауки России 30.03.2018);

- постановлением 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»

- закон РФ от 5 декабря 2017 г № 392-ФЗ г. «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»

В соответствии с муниципальным контрактом Оператор НОК выполнил следующие виды работ:

- разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК учреждений культуры в соответствии с определенными критериями и показателями, особенностями условий оказания услуг осуществляемой культурно - просветительской деятельности организаций (определенных Общественным советом (ОС) при администрации муниципального образования "Сельское поселение Караул" Красноярского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг);
- осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий культурно - просветительской деятельности, осуществляемой организациями культуры;
- представление информации о результатах мониторинга качества условий культурной деятельности организаций для проведения НОК организаций и проекта итоговых аналитических материалов в ОС.

Начальным этапом проведения НОК была разработка методологии и методики сбора, обработки и анализа информации в рамках исследовательско-аналитических процедур НОКОД. Оператором был рассмотрен и проанализирован объёмный перечень регламентирующих и рекомендательных материалов, касающихся вопросов проведения НОК в Российской Федерации, а также был изучен опыт проведения НОК разными организациями на территории различных регионов России. На основе полученной информации Оператором была разработана собственная содержательно-процессуальная модель организации и проведения НОК для организации НОК территории в сельском поселении Караул. Разработанная Оператором содержательно-процессуальная модель (СПМ) НОК ориентирована на интересы целевой аудитории культурно-просветительских процессов.

Для реализации действий по СПМ НОК Оператором были разработаны собственные исследовательско-аналитические формы и материалы (расчетные алгоритмы, оценочно-аналитические матрицы, критерии и показатели оценивания, и оценочно-измерительные шкалы, исследовательские регламенты, опросные анкеты, учётно-контрольные формы (чек-листы) и др., спроектированы принципы, форматы, механизмы и процедуры целевых взаимодействий (коммуникаций) представителей исследовательско-аналитической группы Оператора с представителями учреждений культуры и участниками культурно-просветительских процессов для сбора исследовательских данных.

Дальнейшими этапами работы по проведению НОК был сбор исследовательских данных различных видов и их техническая обработка, перевод первичных, необработанных статистических данных в аналитический формат. В результате этих действий был собран, обработан, подготовлен для анализа и проанализирован весь запланированный массив информационных данных. На основе проведенного исследовательского анализа Оператором сформирована интегральная (обобщённая) и фокусная (в проекциях отдельных организаций) оценочно-аналитическая картина, которая может характеризовать имеющийся в настоящее время уровень качества культурно-просветительской деятельности муниципальных учреждений культуры территории сельского поселения Караул, где проводилась НОК.

Допускаемые сокращения:

НОК - независимая оценка качества условий оказания услуг

УК - Администрации муниципального образования "Сельское поселение Караул" Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района Красноярского края

ОС - общественный совет, инициатор проведения НОК

МКУК ЦНТ и КИ - Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр народного творчества и культурных инициатив» сельского поселения Караул

Апу - анкета получателей услуг

АПуМГН - анкета получателей услуг маломобильных групп населения

ЧЛН - лист наблюдения условий, в которых осуществляется культурная деятельность

ЧЛС - чек лист анализа официального сайта

ТД - телефонный звонок

ЭП- информация, полученная через обращение в учреждения культуры по электронной почты

Заказчик сбора информации в целях НОК (независимая оценка качества условий оказания услуг)	Администрации муниципального образования "Сельское поселение Караул" Красноярского края
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сроки проведения НОК	сентябрь-декабрь 2019 года
Контракт	№1 от 27.09.2019 г.

2. Методика сбора и обобщения данных в целях НОК.

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной 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".

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 нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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 санитарно-гигиенических 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.)

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

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 рельефно-точечным 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;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.1. Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.

Учреждение культуры	Значение параметров в баллах
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	
1.1.Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении учреждения культуры (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")	30
ЧЛН 1., 5, 6.	
Апу 4	
1.2.Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры 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 участниками культурно-просветительских отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
ЭП	
ЭС	
ТД	
Апу 2	

1.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Апу 1, 3, 5.	
Итого по критерию 1	100
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений учреждения культуры	30
ЧЛН 2	
2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях	40
Апу 20, 21	
2.3. Доля участников культурно просветительских отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Апу 6-10,12	
Итого по критерию 2	100
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30
АПуМГН 1,2,3.	

3.2. Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-просветительские 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления культурно-просветительских услуг в дистанционном режиме или на дому	40
ЧЛН 3	
3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30
АПу МГН 4,5,6.	
Итого по критерию 3	100
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	
4.1. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Апу 13	
4.2. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Апу 14	
4.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Апу 14	
Итого по критерию 4	100

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	
5.1. Доля участников культурно-просветительских отношений, которые готовы рекомендовать учреждения культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Апу 16, 19.	
5.2. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных удобством графика работы учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Апу 11	
5.3. Доля участников, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
Апу 17, 18, 22	
Итого по критерию 4	100
ИТОГО	500

Расчет суммы баллов по результатам анкетирования осуществлялся следующим образом:

1. Сумма баллов по данному вопросу анкеты = (((численность респондентов, выбравших ответы «Да» и «Скорее «да», чем «нет» в положительных утверждениях*) + (численность респондентов, выбравших ответы «Нет» и «Скорее «нет», чем «да» в отрицательных утверждениях*)) / общую численность респондентов, участвующих в анкетировании) · 10
2. После подсчета общего количества баллов по каждому показателю, значения приводятся в соответствие с десятибалльной системой.

3. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.

3.1. Экспертный чек-лист ЧЛН

Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2
	3.

Важно!!! Перед посещением организации культуры, эксперты договариваются о визите с администрацией организации.

№	Показатель	Оценка	
Ч1	Открытость и доступность информации об учреждении		
Ч1а	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о плане работы, графике, режиме работы	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч1б	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о руководстве организации	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч1в	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2	Комфортность условий, в которых осуществляется культурная деятельность		
Ч2а	Наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушкой для рук (электросушка или бумажные полотенца) в удовлетворительном состоянии	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2б	Наличие свободного для посетителей Wi-Fi доступа к сети Интернет	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2в	Прилегающая территория имеет ограждение, благоустроена, отсутствует захламление мусором	Да	2
		Частично	1
		Скорее нет, чем да	0
Ч2г	Книга жалоб и предложений находится в доступном месте		2
	Книга жалоб имеется, но ее необходимо попросить у администратора, представителя организации		1
	Книга жалоб и предложений отсутствует		0

Ч2д	Чистота помещений организации (чистые окна, пол, стены, отсутствует пыль на цветах, подоконниках, плафонах)	Да	2
		Частично	1
		Скорее нет, чем да	0
Ч3	Доступность услуг для категории граждан относящихся к маломобильной группе населения (далее - МГН)		
Ч3а	Доступность организации для МГН (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, возможность подняться на второй этаж и выше при необходимости)	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч3б	Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для МГН (приспешные опорные поручни, вспомогательные элементы)	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч3в	В здании обеспечены для МГН условия использования в полном объеме помещений для безопасного осуществления необходимой деятельности самостоятельно либо при помощи сопровождающего, а также эвакуации в случае экстренной ситуации. В зрительных залах со стационарными местами предусмотрены места для людей на креслах-колясках.	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч3г	Для инвалидов по зрению установлена информационная мнемосхема (тактильная схема движения), отображающая информацию о помещениях в здании, не мешающая основному потоку посетителей. Двери оборудованы специальной маркировкой в виде рельефных знаков.	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения		
Ч4а	Доброжелательность, вежливость работников организации в период Вашего пребывания в организации	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0

Подписи экспертов 1. ФИО _____подпись_____

2. ФИО _____подпись_____

3. ФИО _____подпись_____

3.2. Анкета получателей услуг Апу.

Уважаемый житель (Наименование муниципального района, городского округа) района!
Поделись, пожалуйста, своим мнением о муниципальном бюджетном учреждении культуры
Полученная информация позволит сделать работу данной организации еще лучше.
Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
		Иное	
Г	Какое образование Вы имеете?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
		Учусь в школе	
		Иное	
Д	Как часто Вы посещаете учреждение культуры?	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежемесячно	
		Чаще 1 раза в месяц	

		Выберите один из вариантов ответа			
№	Вопросы	Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Посещали ли Вы когда-нибудь официальный сайт учреждения?				
2	Если Вы посещали сайт, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?				
3	Если Вы посещали сайт, оцените актуальность информации, представленной на сайте учреждения (режим работы, план, анонс событий, информация о клубах, кружках, студиях и т.д., информация о руководстве организации, контакты, информация об уже прошедших событиях, отчеты о работе организации за прошлые годы и т.д.)?				
4	В помещениях организации можно ознакомиться с важной информацией о деятельности учреждения (афиша, стенды, плакаты, экраны и т.д.)?				
5	Информируют ли Вас районные печатные СМИ о деятельности учреждения?				
6	Удовлетворяет ли Вас санитарное состояние мест общего пользования организации (туалетных комнат, гардероба, мест для сидений, помещений)?				
7	В помещениях организации всегда оптимальный				

	температурный, световой режим?				
8	Устраивает ли Вас художественно-эстетический уровень оформления помещений и территории организации (прилегающая территория, вестибюль, выставочные, концертные, читальные, хореографические залы и т.д.)?				
9	Считаете ли Вы достаточным обеспечение безопасности в организации (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)?				
10	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью учреждения?				
11	Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?				
12	Считаете ли Вы удобной процедуру покупки (бронирования) билетов в организации?				
13	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала организации?				
14	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов (методистов, хореографов, режиссеров, балетмейстера, руководителей кружков и т.д.)?				
15	Представители администрации учреждения (директор, заместители, бухгалтер) всегда доброжелательны и вежливы?				
16	Устраивает ли Вас качество и разнообразие массовых культурно-развлекательных программ (творческих групп, кружков, клубов по интересам и т.д.)?				

17	Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением организации?				
18	Устраивает ли Вас стоимость услуг в организации (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)?				
19	Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещать мероприятия учреждения?				
20	Считаете ли Вы, что в учреждении есть необходимые условия для творческой самореализации и развития детей?				
21	Считаете ли Вы, что в учреждении есть необходимые условия для творческой самореализации и развития людей среднего возраста и старшего поколения?				
22	Устраивает ли Вас качество оказания услуг учреждения в целом?				

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг культуры:

Дата заполнения «_____» _____ 2018г.

Спасибо, Ваше мнение важно для нас!

3.3. Анкета получателей услуг маломобильных групп населения АПуМГН.

Уважаемый житель (Наименование муниципального района, городского округа) района!
Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о муниципальном бюджетном учреждении культуры
Полученная информация позволит сделать работу данной организации еще лучше.

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
		Иное	
Г	Какое образование Вы имеете?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
		Учусь в школе	
		Иное	
Д	Как часто Вы посещаете учреждение?	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежеме	
		Чаще 1 раза в месяц	

№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Обеспечена ли возможности для маломобильных групп населения посадка в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски?				
2	Организация оснащена специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п)?				
3	Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для маломобильных групп населения (пристенные опорные поручни, тактильные обозначения санузла пиктограмма или табличка по Брайлю)?				
4	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения?				
5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?				
6	Удовлетворены ли Вы компетентностью работы персонала учреждения с посетителями, относящимся к категории маломобильных групп населения?				

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг культуры:

Дата заполнения «_____» _____ 2018г.

Спасибо, Ваше мнение важно для нас!

3.4. Чек лист анализа официального сайта учреждений культуры.

Открытость и доступность информации об организации

Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2
	3.

№	Показатель	Оценка	
Ч4	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
Ч4а	Полное наименование организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4б	Сокращенное наименование организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4в	Почтовый адрес организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4г	Схема размещения организации культуры, схема проезда	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4д	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4е	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4ж	Режим, график работы организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4з	Контактные телефоны	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4и	Адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч4к	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	Имеется	
		Отсутствует	

Ч5	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
Ч5а	Сведения о видах предоставляемых услуг	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5в	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5г	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5д	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5е	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5ж	Информация о планируемых мероприятиях	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5з	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5и	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5к	План по улучшению качества работы организации	Имеется	
		Отсутствует	

Подписи экспертов 1. ФИО _____ подпись _____
2. ФИО _____ подпись _____
3. ФИО _____ подпись _____

3.5. Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона до учреждений культуры.

	№ п/п	№1
Содержание вопроса*	1	
С какого раза дозвонились (1,2,3)	2	
Даты дозвона (все попытки, через запятую)	3	
Номер телефона	4	
Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	5	
Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	6	
Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	7	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	8	
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса; 2 - информация об альтернативных вариантах решения не предоставлена	9	
Итого:		

3.6. Матрица для фиксации информации по итогам функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Аналитический фактор	№пп	Баллы
Ответ на электронное письмо	1	
Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2	
Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»;	3	
Получение консультации по оказываемым услугам;	4	
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	5	
Итого:		

4. Обобщение информации по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

4.1. Характеристика респондентов.

Вопрос		МКУК ЦНТ и КИ	
		Апу	Апу МГН
Ваш возраст, полных лет	12-20	111	2
	21-35	162	11
	36-50	136	20
	от 51	50	6
Ваш пол	муж	180	11
	жен	279	28
Чем Вы занимаетесь	учусь	108	2
	бюджет	187	30
	производство	32	0
	бизнес	11	0
	иное	121	7
Какое образование Вы имеете	высшее	80	6
	не полное высшее	17	0
	среднее		
	специальное	100	12
	среднее	87	14
	учусь в школе	104	0
	иное	71	7
Как часто Вы посещаете учреждение	меньше 1 в год	161	22
	3-4 в год	129	11
	1 в мес	117	2
	более 1 раза в месяц	52	4

4.2. Численность респондентов:

Полное наименование	АПу	АпуМГН
МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив» сельского поселения Караул	459	39

4.3. Результаты телефонного дозвона.

Наименование филиалов УК/аналитический фактор	С какого раза дозвонились (1,2,3)	Даты дозвона (все попытки, через запятую)	Номер телефона	Дозвонились сразу-1. Если не дозвонились, в чем причина? 2 - занята линия; 3- не берут трубку	Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	Результаты решения вопросов, с которыми обращались:		Итого
							1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	1-Предоставле-на информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	
Дом культуры п. Байкаловск	3	28.11.2019 29.11.2019	(39191) 33761	3	3	3	2	2	0
Дом культуры п. Воронцово	1	28.11.2019	(39179) 4-25-08	1	1	1	1	1	10
Центр народного творчества с. Караул	2	28.11.2019	(39179) 41105	1	1	1	1	1	9
Дом культуры п. Носок	1	28.11.2019	(39179) 4-22-18	1	1	1	1	1	10
Дом культуры п. Тухард	1	28.11.2019	8(913) 4910922	1	1	1	1	1	10
Дом культуры п. Усть-Порт	1	28.11.2019	(39179) 4-23-15	1	1	1	1	1	10
МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив» сельского поселения Караул									8,2

4.4. Результаты функционирования дистанционных способов обратной связи.

Аналитический фактор	№пп	МКУК ЦНТ и КИ
Ответ на электронное письмо*	1	0
Наличие электронных сервисов, формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2	0
Наличие анкеты для опроса, раздел «Часто задаваемые вопросы»;	3	0
+Получение консультации по оказываемым услугам;	4	0
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	5	0
Итого:		0

4.5. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурная деятельность.

№	Показатель/Наименование филиалов УК	Дом культуры п. Байкаловск	Дом культуры п. Воронцово	Центр народного творчества	Дом культуры п. Носок	Дом культуры п. Тухард	Дом культуры п. Усть-Порт	МКУК «Центр народного творчества и культурных инициатив»
1. Наличие в здании доступной, важной для родителей, информации (стенды, экраны и т.д.)								
1а	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о плане работы, графике, режиме работы	2	1	2	2	2	2	1,8
1б	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о руководстве организации	1	0	2	1	1	1	1,0
1в	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)	2	0	2	2	2	2	1,7
Итого по критерию 1								4,5

2. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг								
2а	Наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушилкой для рук (электросушка или бумажные полотенца) в удовлетворительном состоянии	0	0	0	1	1	1	0,5
2б	Наличие свободного для посетителей Wi-Fi доступа к сети Интернет	2	1	0	0	0	0	0,5
2в	Прилегающая территория имеет ограждение, благоустроена, отсутствует захламление мусором	2	0	2	0	0	0	0,7
2г	Книга жалоб и предложений находится в доступном месте	2	1	1	1	1	1	1,2
2д	Чистота помещений организации (чистые окна, пол, стены, отсутствует пыль на цветах, подоконниках, плафонах)	2	2	2	2	2	2	2
Итого по критерию 2								4,8
3. Доступность услуг для категории граждан, относящихся к маломобильной группе населения (далее - МГН)								
3а	Доступность организации для МГН (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, возможность подняться на второй этаж и выше при необходимости)	1	0	0	0	0	0	0,2
3б	Организация оснащена санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для МГН (пристенные опорные поручни, вспомогательные элементы)	0	0	0	0	0	0	0,0
3в	В здании РЦК обеспечены для МГН условия использования в полном объеме помещений для безопасного осуществления необходимой деятельности самостоятельно либо при помощи сопровождающего, а также эвакуации в случае экстренной ситуации. В зрительных залах со стационарными местами предусмотрены места для людей на креслах-колясках.	2	0	0	0	0	0	0,3
3г	Для инвалидов по зрению установлена информационная мнемосхема (тактильная схема движения), отображающая информацию о помещениях в здании, не мешающая основному потоку посетителей. Двери оборудованы специальной маркировкой в виде рельефных знаков.	0	0	0	0	0	0	0,0
Итого по критерию 3								0,5
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"								
4а	Доброжелательность, вежливость работников организации в период Вашего пребывания в организации	2	2	2	2	2	2	2
Итого по критерию 4								2

4.6. Анализ официального сайта.

№	Показатель	МКУК ЦНТ и КИ
4. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
4а	Полное наименование организации культуры	0
4б	Сокращенное наименование организации культуры	0
4в	Почтовый адрес организации культуры	0
4г	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
4д	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
4е	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
4ж	Режим, график работы организации культуры	0
4з	Контактные телефоны	0
4и	Адрес электронной почты	0
4к	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
Итого:		0
5. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
5а	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
5б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
5в	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
5г	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
5д	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0

5е	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
5ж	Информация о планируемых мероприятиях	0
5з	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
5и	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
5к	План по улучшению качества работы организации	0
Итого:		0

5. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.

Обозначение приоритетов:

1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении учреждения культуры (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Р.Ф."), - на официальных сайтах учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Р.Ф.")
1.2.	Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры 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 участниками культурно-просветительских отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля участников, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений учреждения культуры

2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях
2.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к учреждению культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-просветительские 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления культурно-просветительских услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля участников, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
4.1.	Доля участников, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля участников, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-просветительских услуг при обращении в учреждение культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля участников, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.1.	Доля участников, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля участников, удовлетворенных удобством графика работы учреждения культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля участников, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

6. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемый словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на пять смысловых групп критериев. Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённом критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария.

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В данных исследованиях таковыми субъектами являлись получатели услуг (посетители музея).

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОК введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

1. **Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности учреждений культуры.** Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ)).
2. **Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным.** При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.
Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более базовым измерительным факторам.
3. **Постулат о высоком уровне качества деятельности учреждений культуры.** Согласно этому постулату –считаемый высоким уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности организации культуры признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества культурной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.
Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности учреждений культуры уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе крайние границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности организации культуры.

7. Анализ оценочных уровней организации условий работы МКУК ЦНТ и КИ по всем аналитическим позициям НОК без учета поправочных коэффициентов

Показатели		max	Значение	< 0,4 max	> 0,8 max
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"			МКУК ЦНТ и КИ		
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной 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".	ЧЛН 1, 5, 6.	26	4,5	10,4	20,8
	Апу 4	10	5,2	4	8
Итого по показателю 1.1.		36	9,7	14,4	28,8
1.2.Обеспечение на официальном сайте организации культуры 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"); - обеспечение технической возможности выражения участниками культурно-просветительских отношений, мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан)	ЭП	1	0	0,4	0,8
	ЭС	4	0	1,6	3,2
	ТД	10	8,2	4	8
	Апу 2	10	0,0	4	8
Итого по показателю 1.2.		25	8,2	10	20
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 1,3,5	30,0	3,8	12	24
Итого по показателю 1.3.		30	4	12	24
Итого по показателю 1		91,0	21,7	36,4	72,8
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации культуры	ЧЛН 2	10	5	4	8

Итого по показателю 2.1.		10	4,8	4	8
2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов получателей услуг, включая их участие в конкурсах (в том числе во всероссийских и международных), выставках и других массовых мероприятиях	Апу 20-21	20	11,2	8	16
Итого по показателю 2.2.		20	11,2	8	16
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления культурно-просветительских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 6-10, 12	60,0	31,0	24	48
Итого по показателю 2.3.		60,0	31,0	24	48
Итого по показателю 2		120,00	63,09	48	96

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	АПуМГН 1,2,3.	30	0,9	12,0	24,0
Итого по показателю 3.1.		30	0,9	12,0	24,0
3.2. Обеспечение в организации культуры 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, - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры	ЧЗ	8	0,5	3,2	6,4
Итого по показателю 3.2.		8	0,5	3,2	6,4
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	АПуМГН 4,5,6.	30	7,6	12,0	24,0
Итого по показателю 3.3.		30	7,6	12,0	24,0
Итого по показателю 3		106,0	10,3	42,4	84,8

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	Апу13	10,0	8,7	4	8
---	-------	------	-----	---	---

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
Итого по показателю 4.1.		10,0	8,7	4	8
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание культурно-просветительских услуг при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 14	10,0	7,8	4	8
Итого по показателю 4.2.		10,0	7,8	4	8
4.3. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 15	10,0	8,9	4	8
Итого по показателю 4.3.		10,0	8,9	4	8
Итого по показателю 4		50,0	41,9	20	40
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1. Доля получателей культурно-просветительских услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 16,19	20,0	11,6	8	16
Итого по показателю 5.1.		20,0	11,6	8	16
5.2. Доля получателей культурно-просветительских услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 11	10,0	8,2	4	8
Итого по показателю 5.2.		10,0	8,2	4	8
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Апу 17,18, 22	30,0	15,1	12	24
Итого по показателю 5.3.		30,0	15,1	12	24
Итого по показателю 5		90,00	54,59	36	72
Итого		457,0	191,5	182,8	365,6

8. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru

Индикаторы параметров показателей оценки качества	МКУК ЦНТ и КИ
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	45,0
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	0
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	275
	459
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	7
	459
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	2
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	260,2
	459
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	0,3
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,8
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	6
	39

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	361,25
	459
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	400
	459
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	8
	459
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	309
	459
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	270
	459
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	290
	459

9. Краткий проблемный аналитический обзор по итогам НОК в МКУК ЦНТ и КИ.

1. Разместить на информационных стендах в помещении организации:

- Информацию о руководстве организации
- Информацию о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)

2. Создать официальный сайт организации культуры. Разместить информацию согласно требованиям к структуре официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации.

3. По итогам анкетирования получателей услуг:

- обеспечить функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - - 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 участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- разместить на сайте информацию о режим работы учреждения, плане, анонсе событий, информацию о клубах, кружках, студиях и т.д.
- обеспечить более полное информирование о деятельности организации в помещениях (афиша, стенды, плакаты, экраны и т.д.).
- активизировать освещение в печатных СМИ деятельности учреждения.

4. Комфортность условий предоставления услуг:

- обеспечить наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушкой для рук (электросушка или бумажные полотенца)
- обеспечить наличие свободного для посетителей Wi-Fi доступа к сети Интернет
- благоустроить прилегающую территорию

5. Обеспечить полную доступность организации для инвалидов:

- оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила
- организовать оснащение санитарно-гигиеническими помещениями с необходимыми устройствами для МГН (пристенные опорные поручни, вспомогательные элементы)
- обеспечить для МГН условия использования в полном объеме помещений для безопасного осуществления необходимой деятельности самостоятельно либо при помощи сопровождающего, а также эвакуации в случае экстренной ситуации.