

## ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ОМСКА,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДА ОМСКА

д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,  
Заслуженный Учитель РФ  
В.И.Гам



Омск - 2018

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S = \sum_{m=1}^5 b^m * K^m = b^1 * K^1 + b^2 * K^2 + b^3 * K^3 + b^4 * K^4 + b^5 * K^5$$

S – оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m – порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

$K^m$  – значение m-го критерия в баллах;  $b^m$  – значимость m-го критерия.

По значению итогового показателя далее можно определить рейтинг организации культуры внутри региона. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (федеральный) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых оценок по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка, таким образом можно получить оценку для определения рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

#### **Результаты по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Согласно Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» организации культуры должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, поддерживающие информацию об их деятельности, создании условий для качественного предоставления услуг, тем самым обеспечивая информационную открытость организации.

Оценивая открытость и доступность информации об организации культуры, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на официальном сайте, но и наличие возможности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов. Поэтому для оценки степени открытости и доступности информации об организации эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка».

Полученные результаты рассмотрим отдельно по каждому методу проведения.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры», включающей:

актуальность и актуальность информации об организации культуры и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной помимо прочего на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

наличие информации об организации процедуры оказания услуг;

доступность взаимодействия с получателями услуг, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов,



предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; др); наличие информации о проведении анкетирования, экспресс-опросов потребителей услуг; доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результаты независимой оценки качества оказания услуг должна размещаться в следующем виде:

1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии): полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); руководящие документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): сведения о видах предоставляемых услуг; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы информация об объеме предоставляемых услуг; информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

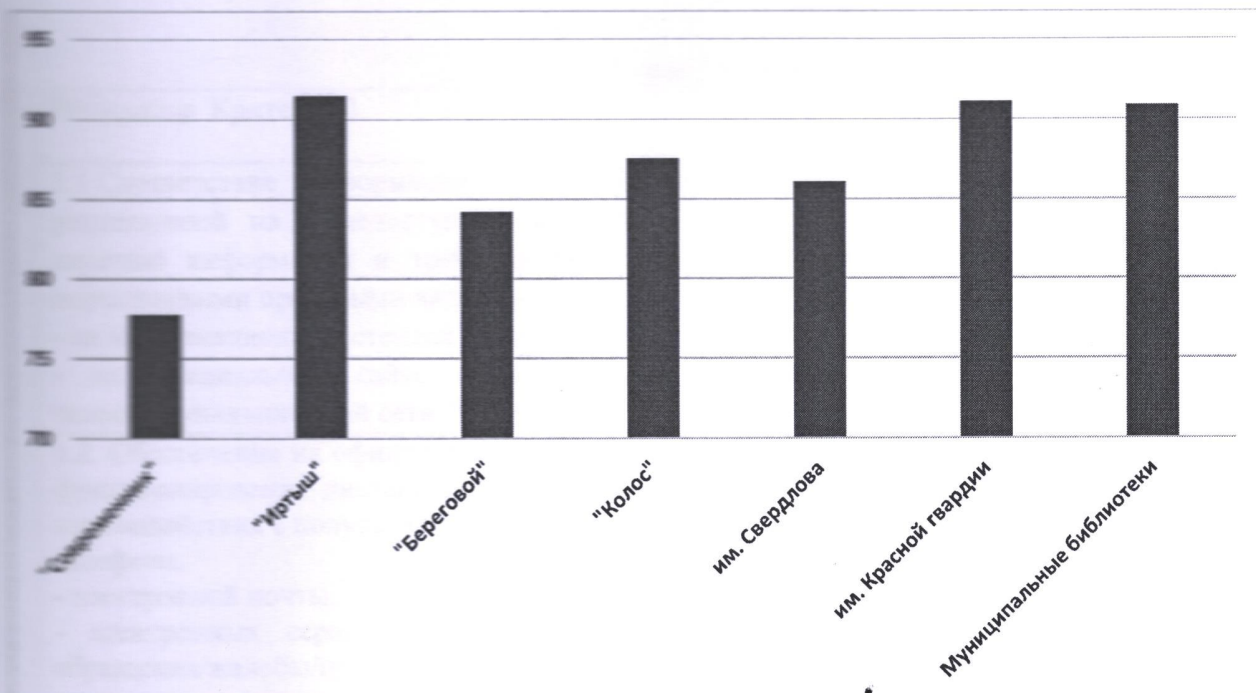
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

иные по улучшению качества работы организации.

Вышеперечисленные требования стали основой для определения степени релевантности информации об организации культуры.

Приведем результаты, полученные по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» по каждой организации (ПРИЛОЖЕНИЕ 1., рис.1), заявленной к независимой оценке качества условий оказания услуг:





**Рис 1. Рейтинг организаций по Критерию 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Максимальное количество баллов по Критерию 1 - у культурно-досугового центра «Иртыш», городского дворца культуры и искусств им. Красной Гвардии, «Омских муниципальных библиотек» (91,5; 91,12; 90,88 баллов соответственно), минимальное – у Центра досуга «Современник» (77,8 баллов)

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг организациями культуры показал:

- оформление сайтов придерживается требований Приказа Министерства культуры №277. от 04.02.2015, зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- информация размещается на странице сайта в сети "Интернет", доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений;

- на сайтах большинства организаций емко и бережно представлена история их создания ;  
 - представлено местонахождение организации, приводится схема проезда;  
 - прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей услуг с руководителями функционального уровня и самой организации на всех сайтах представлены телефоны и адреса электронной почты.

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей услуг с руководителями функционального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты с активными ссылками;

- все организации представили полную информацию о руководителе.

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 1.1., 1.2. , 1.3 (Оценочного метода по критерию открытости и доступности информации отдельно по приведенным в программе экспертной индикаторам), которые определены в расчете деления суммы баллов, полученным при анализе всех сайтов организаций на количество сайтов (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).



Таблица 5. Результаты по индикаторам Критерия 1.

Индикатор Критерия 1	Максимальный балл
<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>	30
<p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>телефона,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «часто задаваемые вопросы» получение консультации по оказываемым услугам и пр.)</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	30
<p>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)</p>	40
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 1.

Таблица 6

Индикатор	Средний балл	%
1.1.	20,8	69
1.2.	26,7	89
1.3.	39,5	98,8
По критерию 1	87,0	87

Результаты исследования показали, что индикатор 1.1. (Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) имеет высокий значенне (выше среднего). Показатель 1.2. и 1.3 находятся на оптимальном уровне.

Детализированный анализ содержания информации по каждому индикатору критерия 1 представленных к экспертизе организаций культуры выявил следующие замечания:

по индикатору 1.1.:

Таблица 7.

	Информация	Не представлена на сайтах организаций
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	Дворец культуры «Колос», Культурно-досуговый центр им. Свердлова
2.	Дата создания учреждения культуры	Культурно-досуговый центр им. Свердлова
3.	Сведения об учредителе	Дворец культуры «Колос», Культурно-досуговый центр им. Свердлова. На сайте Центра культуры, спорта и развлечений «Береговой» ссылка не активна
4.	Место нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	-
5.	Схема размещения организации культуры. Схема проезда	Культурно-досуговый центр им. Свердлова
6.	Режим, график работы организации	Центр досуга «Современник», Дворец культуры «Колос», Культурно-досуговый центр им. Свердлова
7.	Контактные телефоны	-
8.	Адрес электронной почты	-
9.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы, предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Центр досуга «Современник», Культурно-досуговый центр «Иртыш»
10.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Центр культуры, спорта и развлечений «Береговой», Городской дворец культуры и искусств им. Красной Гвардии
11.	Наличие альтернативной версии сайта организации для слабовидящих	, Центр культуры, спорта и развлечений «Береговой» Дворец культуры «Колос» Культурно-досуговый центр им. Свердлова
12.	Возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.д.	Все организации, кроме Культурно-досугового центра «Иртыш» и «Омских муниципальных библиотек
<b>2. Структура</b>		
13.	Фамилия, имена, отчества, должности руководителя	+



	состава организации культуры	
II.	Наименование структурных подразделений (органов управления)	Названы все структурные подразделения в «Омских муниципальных библиотеках»
III.	Руководители структурных подразделений (при их наличии)	Названы все структурные подразделения и их руководителей «Омских муниципальных библиотек»
IV.	Места нахождения структурных подразделений, адреса.	+
V.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	+
VI.	Контакты, график работы структурных подразделений	+
<b>3. Документы</b>		
II.	Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации (с приложениями)	+
III.	Решение учредителя о назначении руководителя организации	Представлены приказы в Культурно-досуговом центре «Иртыш», им. Свердлова, Городском дворце культуры и искусств им. Красной Гвардии
IV.	Подписания о филиалах и представительствах	Представлены в Омских муниципальных библиотеках
<b>4. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>		
III.	Сведения о видах предоставляемых услуг	Отсутствуют - Дворец культуры «Колос»
IV.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги и т.п., перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	Центр досуга «Современник» Центр культуры, спорта и развлечений «Береговой» Дворец культуры «Колос» Культурно-досуговый центр им. Свердлова
III.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Центр досуга «Современник» Дворец культуры «Колос» Культурно-досуговый центр им. Свердлова
IV.	Копии плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Центр досуга «Современник» Дворец культуры «Колос» Культурно-досуговый центр им. Свердлова Омские муниципальные библиотеки
III.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при	Не имеется

	наличии).	
11.	Информация о планируемых мероприятиях.	+
12.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	Имеется у Культурно-досугового центра «Иртыш», Центра культуры, спорта и развлечений «Береговой», Культурно-досугового центра им. Свердлова
	<b>5. Независимая оценка качества оказания услуг</b>	
13.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества. План по улучшению качества работы организации.	+

Во всех организациях, кроме Омских муниципальных библиотек, не соблюдаются сроки обновления новостей (10 дней).

Допускаются технические сбои в работе сайта Центра досуга «Современник».

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);

- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);

- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/запроса/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по различным услугам и пр.);

- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и работниками организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в каждой организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи. Среднее значение индикатора – 89%.

По индикатору 1.3. – значение индикатора – 98,8%, от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об услугах организации и ее деятельности, размещенной на информационных ресурсах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования можно констатировать оптимальную степень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, так как в целом по всем организациям, участвующим в обследовании, набрано количество баллов 87, что составило 87 из 100% возможных.



## Результаты по критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по критерию 2 составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное соотношение результата по каждой организации культуры (рис.2).

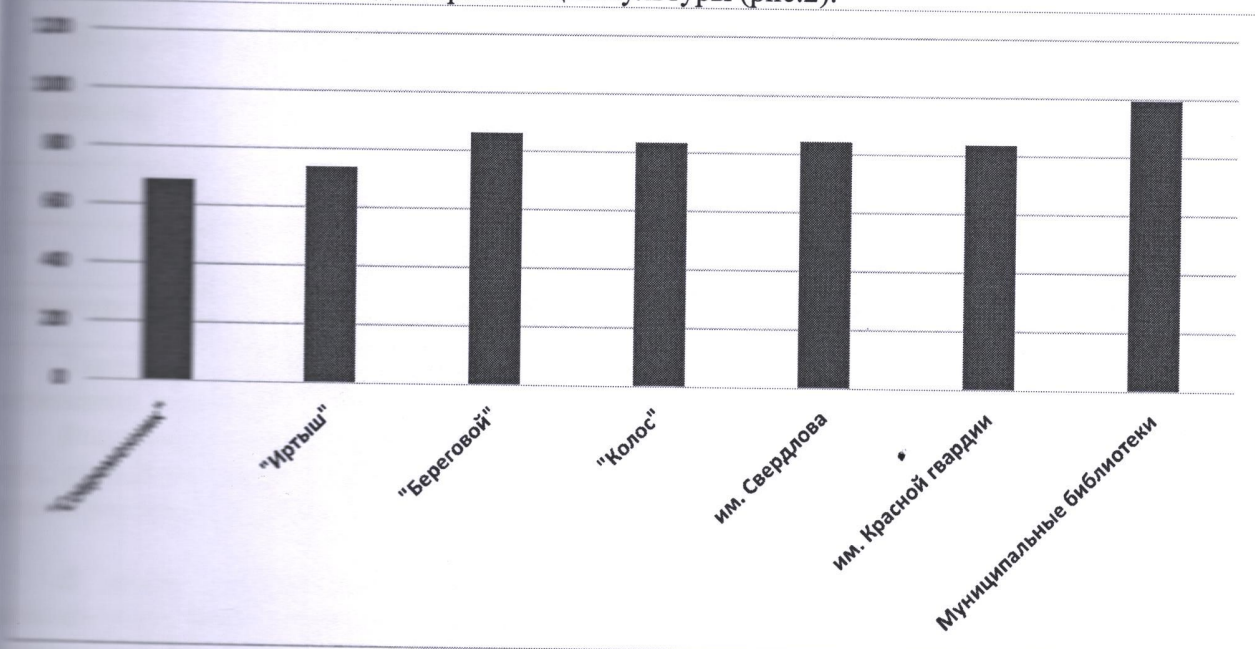


Рис 2. Ранжирование организаций культуры по Критерию 2. Комфортность условий предоставления услуг

Максимальное количество баллов по Критерию 2 – у Муниципальных библиотек – 99,5 баллов (99,5%), минимальное – ДК «Современник» - 68,69(68,69%).

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 2.1., 2.3 Критерия 2.

Таблица 8. Результаты по индикаторам Критерия 2.

Индикатор Критерия 2	Максимальный балл
<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	50
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги – <u>данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.</u></p>	-

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 2.

Таблица 9

Индикатор	Средний балл	%
2.1.	36,525	73
2.3.	46,28571	93
<b>По критерию 2</b>	<b>82,81071</b>	<b>82,8</b>

Таким образом, данные индикаторы составляют от 73% до 93% от максимального процента соответствия данному критерию.

Результаты анализа данных анкетирования потребителей услуг показали: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составила 93% от общего числа опрошенных получателей услуг.

*В целом можно констатировать оптимальную степень комфортности условий оказания услуг организациями культуры, т.к. по критерию 2 среднее количество набранных организациями баллов составило 82,8 балла (82,8% от 100 - максимально возможного.).*

### Результаты по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по критерию 3 доступности услуг для инвалидов составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата (рис.3).

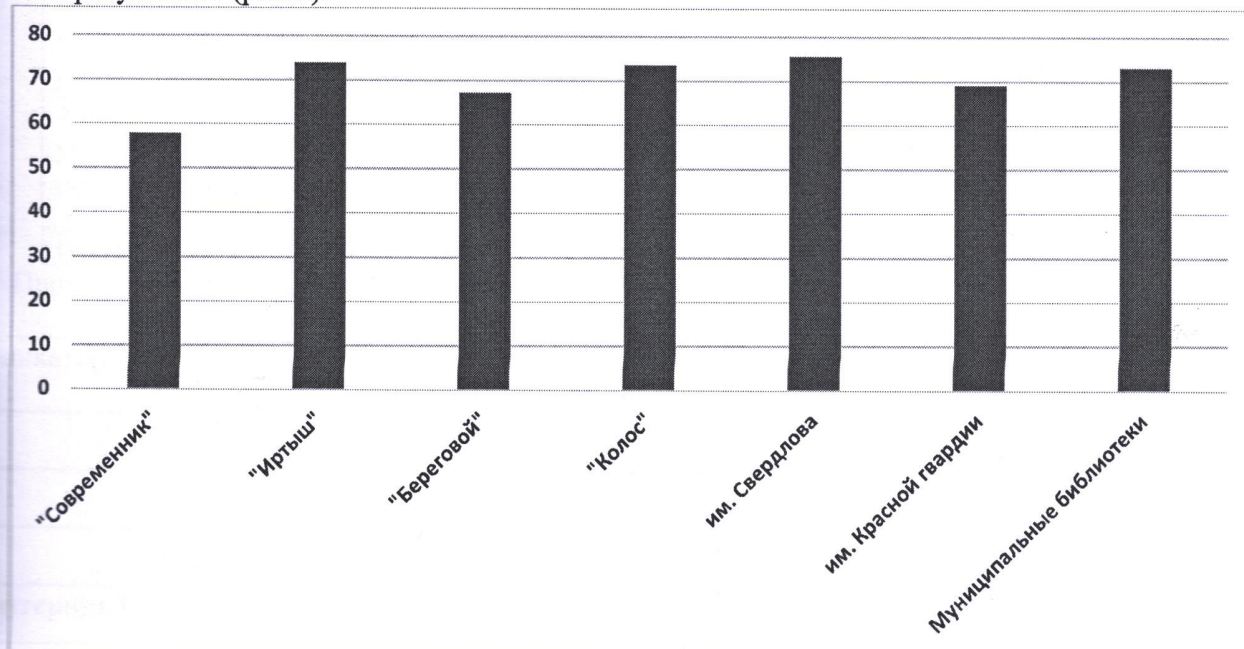


Рис. 3. Рэнкинг организаций культуры по Критерию 3, Доступность услуг для инвалидов

Максимальное количество баллов по Критерию 3 – у Культурно-досугового Центра «Иртыш» (73,125 баллов), Муниципальных библиотек – 73,905 баллов.



Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 3.1., 3.2., 3.3 Критерия 3.  
Таблица 10. Результаты по индикаторам Критерия 3.

Индикатор Критерия 3	Максимальный балл
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	30
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, прошедшим необходимое обучение, (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 3.

Таблица 11

Индикатор	Средний балл	%
3.1.	17,28857	58
3.2.	23,24	58
3.3.	29,52857	98
<b>По критерию 3</b>	<b>70,05714</b>	<b>70</b>

Таким образом, данные индикаторы составляют от 58% до 98% от максимального процента соответствия данному критерию.

98% получателей услуг-инвалидов удовлетворены созданными в организациях культуры условиями.

В целом можно констатировать выше среднегоуровень доступности услуг для инвалидов в организациях культуры, т.к. по критерию 3 количество набранных баллов составило 70%от максимально возможного. Требуется значительные финансовые средства на:

- оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами;
- строительства стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретения сменных кресел-колясок.

#### Результаты по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Средние значения для каждого показателя 4 – й группы рассчитывались только по данным анкет, размещенных в открытом доступе на платформе оператора. В процессе обработки анкет по разработанной автоматизированной программе производились подсчеты количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, равным или большим 40, значение которого определило границу между респондентами, которые удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры и не удовлетворены. Далее находилась доля удовлетворенных, переводились полученные величины долей в баллы. Получили данные в баллах по каждому критерию 4 и 5 и отдельно по каждому индикатору этих групп критериев.

Приведем данные средней величины Критерия 4 (рис. 4).

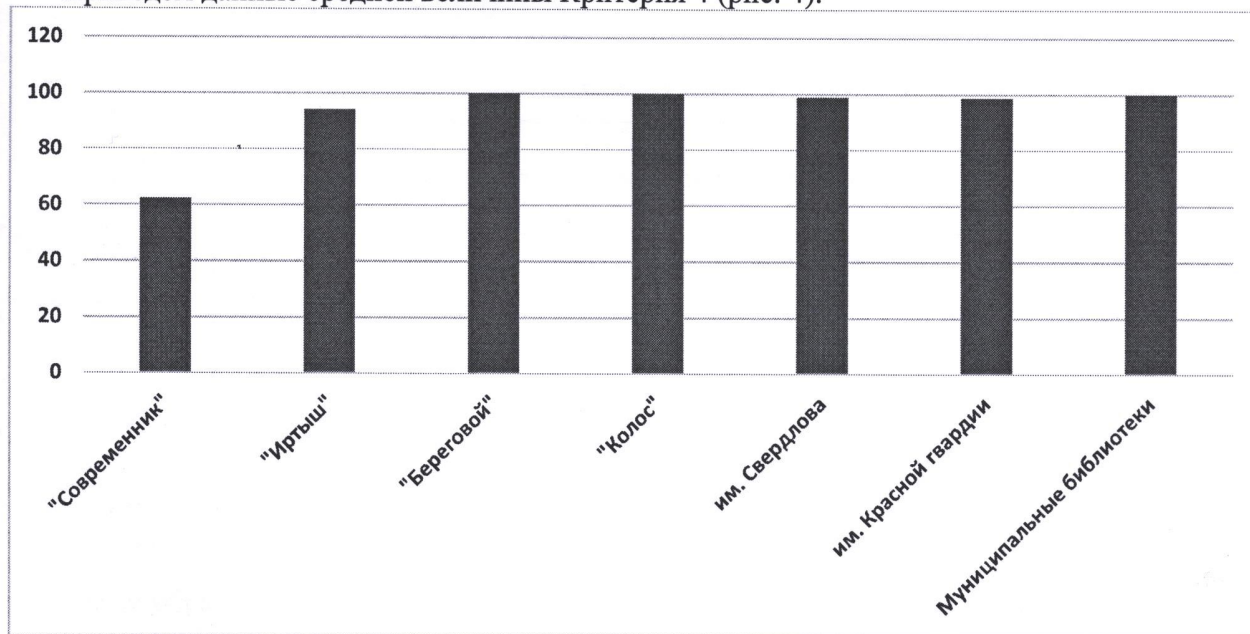


Рис.4. Рэнкинг организаций культуры по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Результаты показывают, что доля получателей услуг 3-х из 7-ми организаций культуры в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников (Центр культуры, спорта и развлечений «Береговой», ДК «КОЛОС», Омских муниципальных библиотек).

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 4.1., 4.2. , 4.3 Критерия 4.



Таблица 12. Результаты по индикаторам Критерия 4.

Индикатор Критерия 4	Максимальный балл
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40
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)	40
4.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 4.

Таблица 13

Индикатор	Средний балл	%
4.1	36,57143	91
4.2	37,25714	93
4.3	19,65714	98
По критерию 4	93,48571	93

Таким образом, данные индикаторы составляют от 91% до 98% от максимального процента ответственности данному критерию.

*В целом можно констатировать оптимальный уровень доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, так как средний балл по данному критерию составил 93 балла, что составляет 93% (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.*

## Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для анализа деятельности организации культуры по критерию 5 использовались результаты оценки независимых оценщиков (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Приведем данные средней величины Критерия 5 по каждому показателю (рис.5).

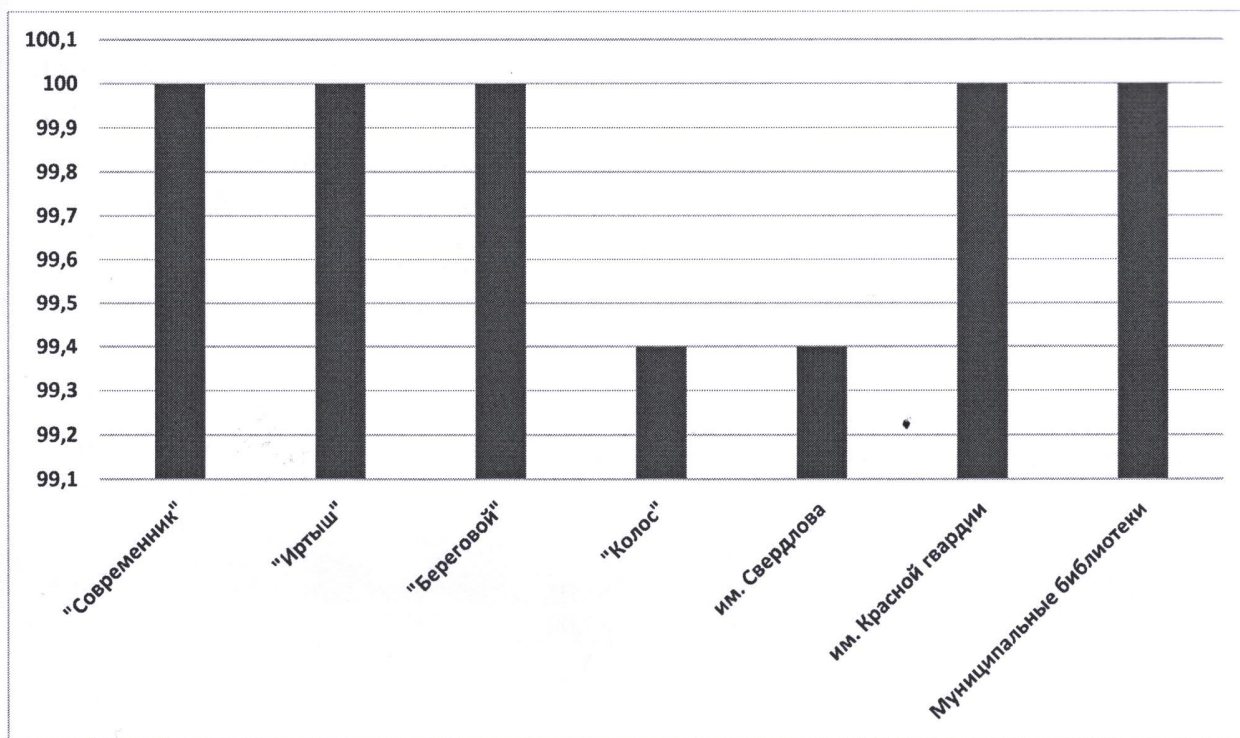


Рис. 5. Ранжирование организаций культуры по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Полную удовлетворенность условиями оказания услуг показали независимые оценщики 5 из 7 организаций (71% опрошенных потребителей), кроме потребителей услуг ДК «Колос» и КДЦ им. Свердлова.

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 5.1., 5.2., 5.3 Критерия 5.

Таблица 14. Результаты по индикаторам Критерия 5.

Индикатор Критерия 5	Максимальный балл
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).	20
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 5.



Таблица 15

Индикатор	Средний балл	%
Б.1.	19,91429	99,5
Б.2.	29,91429	99,7
Б.3.	50	100
<b>По критерию 5</b>	<b>99,82857</b>	<b>99,8</b>

Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг организациями культуры составила 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг

*Таким образом, в целом можно констатировать оптимальный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг организациями культуры, так как средний балл по данному критерию составил 99,8 баллов, что составляет 99,8% от максимального балла (100), который можно было получить.*

### Итоговые результаты

Представим итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

"Современник"	"Иртыш"	"Береговой"	"Колос"	им. Свердлова	им. Красной гвардии	Муниципальные библиотеки
77,32825	88,29575	89,1615	90,237	90,101	89,969	94,045
4	3	2	2	2	2	1

Результаты независимой оценки в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы искусства предусматривал оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Представим данные исследования деятельности по названным критериям для Сибирского хореографического ансамбля «Русь».

Таблица 16

<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1	28,5	96%
1.2.	28,5	96%
1.3.	40	100%
<b>ИТОГО</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>
<i>Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов</i>		
3.1	21	70%

<b>3.2.</b>	<b>28</b>	<b>70%</b>
<b>3.3.</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>79</b>	<b>79%</b>

Таким образом, по Критерию 1 и Критерию 3 констатируем оптимальный уровень открытости и доступности информации (97% от максимального балла) и оптимальный уровень доступности услуг для инвалидов (79% от максимально возможного балла).



	"Современник"	"Иртыш"	"Береговой"	"Колос"	им. Свердлова	им. Красной гвардии	Муниципальные библиотеки	Среднее
1.1.	19,605	22,935	19,875	19,125	19,125	22,56	22,44	20,80929
1.2.	18,18	28,59	27,555	28,455	27,375	28,56	28,44	26,73643
1.3.	40	40	36,8	40	39,6	40	40	39,48571
Средний по критерию 1	77,785	91,525	84,23	87,58	86,1	91,12	90,88	87,03143
<b>Критерий 2.</b> <b>Комфортность условий предоставления образовательных услуг</b>								
2.1.	18,65	46,875	37,15	33,45	34,85	35,2	49,5	36,525
2.3.	50	27	49	50	49,5	48,5	50	46,28571
Средний по критерию 2	68,65	73,875	86,15	83,45	84,35	83,7	99,5	82,81071

<b>Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов</b>								
3.1.	12,375	18,585	16,05	18,66	18,105	18,12	19,125	17,28857
3.2.	15,5	25,32	21,8	24,88	27,8	23,38	24	23,24
3.3.	30	30	29,4	30	29,7	27,6	30	29,52857
Средний по критерию 3	57,875	73,905	67,25	73,54	75,605	69,1	73,125	70,05714
<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>								
4.1.	21,2	36,4	40	40	39,6	38,8	40	36,57143
4.2.	21,2	40	40	40	39,6	40	40	37,25714
4.3.	20	17,8	20	20	19,8	20	20	19,65714
Средний по критерию 4	62,4	94,2	100	100	99	98,8	100	93,48571



№ п/п	ФЛС							
<b>Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>								
<b>5.1.</b>	20	20	20	20	20	19,4	20	19,91429
<b>5.2.</b>	30	30	30	30	29,4	30	30	29,91429
<b>5.3.</b>	50	50	50	50	50	50	50	50
Средний по критерию 5	100	100	100	100	99,4	99,4	100	99,82857
b1K1	15,557	18,305	16,846	17,516	17,22	18,224	18,176	
b2K2	13,73	14,775	17,23	16,69	16,87	16,74	19,9	
b3K3	8,68125	11,08575	10,0875	11,031	11,34075	10,365	10,96875	
b4K4	9,36	14,13	15	15	14,85	14,82	15	
b5K5	30	30	30	30	29,82	29,82	30	
<b>ИТОГ</b>	<b>77,328</b>	<b>88,296</b>	<b>89,162</b>	<b>90,237</b>	<b>90,101</b>	<b>89,963</b>	<b>94,05</b>	<b>88,44814</b>