

Аналитический отчет
Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в
сфере культуры и искусства учреждениями, подведомственными Министерству
культуры Забайкальского края
в 2020 г.

Согласно Договору №1 с Министерством культуры Забайкальского края на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания государственных услуг учреждениями, подведомственными Министерства культуры Забайкальского края от 03 марта 2020 года, Автономная некоммерческая организация по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» провела независимую оценку качества условий оказания услуг следующими учреждениями, подведомственными Министерству культуры Забайкальского края:

1. Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;
2. Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;
3. Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;
4. Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;
5. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2019 году, с учетом Постановления Правительства Российской Федерации 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», сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились по следующим направлениям:

- анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (информационные стенды в помещении организации и официальные сайты организации);
- анализ показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (анкетирование);
- анализ показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.

Работы были проведены в период с 3.03.2019 по 30.10.2020 (согласно Дополнительному соглашению к Договору №1 на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания государственных услуг учреждениями, подведомственными Министерства культуры Забайкальского края).

1. Оценка уровня открытости и доступности информации об организации

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты и информационные стенды государственных учреждений культуры Забайкальского края:

1. <https://domoficerov.com/> – Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края».
2. <http://kino.chita.muzkult.ru/> – Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания».
3. <https://нерчинский-музей.рф/> – Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей».

4. <https://agamuzey.ru/> – Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова».

5. <https://www.agalibr.ru/> – Государственное учреждение культуры «Агинская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».

Анализ интернет-сайтов государственных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 2.09.2020, 4.09.2020, 8.09.2020, 10.09.2020, 14.09.2020, 15.09.2020, 17.09.2020, 21.09.2020, 23.09.2020, 25.09.2020, 28.09.2020, 29.09.2020, 30.09.2020, 01.10.2020.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества условий оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» производился по следующим формулам:

$$K_{п}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{п-откр.уд}^n)$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»	100
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»	99
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»	98

Показатель, характеризующий открытость и доступность организации, состоит из:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($\Pi_{инф}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{инф} = \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100,$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если

требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	100
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	100
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	100

б) показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»

значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	100
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	100
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая	100

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{откр_уд}$), определяется по формуле:

$$P_{откр_уд} = \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100,$$

где:

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

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

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

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Наименование организации	Показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	98
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	97
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	95

1. Государственное автономное учреждение
«Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»
[\(https://domoficerov.com/\)](https://domoficerov.com/)

При посещении официального сайта учреждения хотелось бы отметить его сложную навигацию, в связи с большим количеством структурных подразделений. Специалистами учреждения принято решение изменить дизайн и навигацию сайта, сделать его удобным для пользователей. Представлена информация по всем подразделениям учреждения с полным текстовым описанием, фотографиями и видеоматериалами. У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг,

наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

На информационном стенде в помещении организации были дополнены критерии:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

2. Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания» (<http://kino.chita.muzkult.ru/>)

На главной странице сайта указаны полное и сокращенное наименование учреждения, номер телефона данного учреждения. Отображены все филиалы организации, их руководители, а также контактные телефоны и адреса электронной почты. В полном объеме представлены необходимые документы. Представлена информация о планируемых мероприятиях – яркие афиши, объемная новостная лента и планируемые события.

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Был дополнен критерий:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Проведена общая работа с сайтом. Для удобства использования посетителями сайта были убраны повторяющиеся разделы.

На информационном стенде в помещении организации были дополнены критерии:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- перечень оказываемых платных услуг.

3. Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей» (<https://нерчинский-музей.рф/>)

Положительным моментом является то что на главной странице официального сайта учреждения представлена новостная лента и сторонние сайты и порталы Нерчинского района, Забайкальского края и Российской Федерации для удобства пользователей сайта.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта по критериям:

- материально-техническое обеспечение предоставление услуг;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг;
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Критерии для информационного стенда раскрыты в полном объеме.

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

4. Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» (<https://agamuzey.ru/>)

Посетителям данного сайта легко узнать о планируемых мероприятиях, поскольку идет постоянное обновление новостной ленты. Хотелось бы отметить доступную навигацию сайта.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны;
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг;
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

На информационном стенде в помещении организации были дополнены критерии:

- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества.

У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

5. Государственное учреждение культуры
«Агинская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»
(<https://www.agalibr.ru/>)

Положительным в работе сайта является открытость информации по всем требованиям оценки данного учреждения. У учреждения отсутствуют копии лицензий, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, так как специалисты не оказывают соответствующие виды деятельности.

В период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, наблюдалась работа учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями. Были дополнены критерии:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- копия устава организации культуры.

Критерии для информационного стенда раскрыты в полном объеме.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что учреждениями культуры Забайкальского края работа по наполнению официальных сайтов в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. №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» ведется в соответствии с действующим Законодательством и нормативно-правовыми актами на должном уровне.

2. Комфортность условий предоставления услуг.

Расчет показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, производился по следующим формулам:

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi^n_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{ожд}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{н-комф.уд}}),$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по комфортности условий предоставления услуг

Наименование организации	показатель оценки
--------------------------	-------------------

	качества
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	98
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	96
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	95
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	87

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

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

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	100
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	100
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	100

б) время ожидания предоставления услуги. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	98
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	96
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	94
Государственное автономное учреждение культуры	87

«Забайкальская государственная кинокомпания»;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{комф} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$$

где

$U_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	98
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	97
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	93
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	89
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	75

Максимальная величина в критерии «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов. Респондентам было предложено оценить комфортность условий пребывания в организации культуры

В первом показателе респонденты оценивали:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», при личном посещении и пр.).

Большинство опрошенных чувствуют себя в учреждениях комфортно, хотя некоторые жалуются на плохую освещенность в зданиях и на площадках перед учреждениями (Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания», Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова», Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»), на плохую циркуляцию воздуха, духоту в помещении (Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания», Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»), на отсутствие благоустроенного туалета (Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано», Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей», Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская

государственная кинокомпания»). Во всех обследуемых учреждениях культуры посетители пожаловались на отсутствие доступа к питьевой воде. Наибольшую сумму (98 баллов) респонденты выставили Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» (591 посетитель из 600 удовлетворены комфортностью условий).

Достаточно высокие результаты по данному показателю у Государственного учреждения культуры «Нерчинский краеведческий музей» (584 посетителя из 600 удовлетворены комфортностью условий) и Государственного автономного учреждения «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края» (575 из 600 опрошенных оказались удовлетворены комфортностью условий).

3. Доступность услуг для инвалидов.

Расчет показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, производился по следующим формулам:

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по доступности услуг для инвалидов

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	80
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	72
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	64
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	64
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	44

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($\Pi^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	60
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	60
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	60
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	40
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	0

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{услуг_дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг_дост}} = T_{\text{услуг_дост}} \times C_{\text{услуг_дост}},$$

где:

$T_{\text{услуг_дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	80
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	80
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	60
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	60
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	40

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

$$P_{\text{дост_уд}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

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

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	93
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	75
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	67

Критерий «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя 3 показателя:

1) Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- Наличие оборудованных 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;

2) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации 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 и т.д.);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организации в целом.

Респонденты достаточно высоко оценили уровень оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Наиболее приспособленным для таких людей оказались: Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» (100 баллов), Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» (99 баллов).

4. Доброжелательность, вежливость работников.

Расчет показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников, производился по следующим формулам:

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^{\text{п-перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{п-оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{п-вежл.дист}}_{\text{уд}})$$

Рейтинг государственных учреждений культуры по доброжелательности и вежливости работников

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	96
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	94

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется

по формуле:

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

где

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

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	99
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	98
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	96
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	92

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	96
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	95

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

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	100
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	96
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	96

Один из важных факторов, дифференцирующих учреждения культуры, – это работа персонала. Впечатления об учреждении в значительной степени складывается от общения посетителей с персоналом, от того, насколько он вежлив, доброжелателен, компетентен. Респонденты высоко оценили доброжелательность и вежливость персонала практически во всех учреждениях. Посетители отмечают хорошее отношение и терпение специалистов. Наименьшее количество баллов набрали Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края» (96 баллов) и Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания» (92 балла).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Расчет показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников, производился по следующим формулам:

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

Рейтинг государственных учреждений культуры по удовлетворенности условиями оказания услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	91
Государственное автономное учреждение культуры «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	88

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

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

где

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

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	99
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	91
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	84

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл.уд}}$) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{орг.усл.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»	99
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»	99
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»	97
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»	88

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

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

Ч_{общ}

где

У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

Наименование организации	показатель оценки качества
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	100
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	99
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	92
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	86

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из трех показателей:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удобство графика работы организации, наличие и понятность навигации внутри организации);
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг организацией культуры.

Удобству посещения организации большинством респондентов была дана высокая оценка. Респонденты в основном дали положительные ответы. наименьший балл набрало Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края» (88 баллов).

6. Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества

Показатель оценки качества по государственным учреждениям культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_{n^m} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{n^m} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации¹, рассчитываемая по формулам:

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

$$K_{n^2}^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_{n^3}^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

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

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

Π_{инф}ⁿ ... Π_{уд}ⁿ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии

оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Таким образом, при подсчете получены следующие результаты:

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг, предоставляемых краевыми учреждениями культуры Забайкальского края

Наименование организации	K^1_n	K^2_n	K^3_n	K^4_n	K^5_n	K^m_n	S_n
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано».	100	95	80	99	99	473	95
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;	100	99	72	100	100	471	94
Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»;	98	96	64	96	88	442	88
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;	99	98	44	100	100	441	88
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»;	99	87	64	94	91	435	87

Рейтинг краевых учреждений культуры Забайкальского края по результатам оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг

Наименование организации	Итоговый балл
Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»	95
Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»	94

Государственное автономное учреждение «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»	88
Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»	88
Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальская государственная кинокомпания»	87

Наибольшее количество баллов, согласно подсчетам, получило Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» – 95.

Следует отметить, что все исследуемые учреждения культуры нуждаются в улучшении качества предоставления услуг для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

Наименование организации	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы			Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				Показатели, хара	
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах в помещениях и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Итого по критерию 1	2.1. Обеспечение в социальной сфере комфортных условий предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей	2.2. Время ожидания предоставления услуги	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
Гук «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»	100	100	99	100	100	94	89	95	60
Гук «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»	100	100	99	100	100	99	98	99	60
Гук «Военно-исторический центр «Дом офицеров Забайкальского края»	100	100	95	98	100	96	93	95	40
Гук «Нерчинский краеведческий музей»	100	100	98	99	100	98	97	98	0
Гук «Забайкальская государственная кинокомпания»	100	100	97	99	100	87	75	87	60

3.2. Обеспечены ли организации и социальной сферы условия доступности для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы					Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов"	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов"	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственно обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями предоставления услуг	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ по критерию "Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг"
80	100	80	98	99	100	100	99	99	99	99	99	95	600
60	99	72	100	100	100	100	100	99	99	100	100	94	600
80	67	64	96	95	96	96	96	91	88	86	88	88	600
40	93	44	99	100	100	100	100	100	99	100	100	88	600
60	75	64	92	96	96	96	94	84	97	92	91,00	87	600