



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону
2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	8
2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры	8
3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры	9
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг.....	15
5. Показатели доступности услуг для инвалидов.....	20
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры	31
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры	33
8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	36
9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры ..	39
Приложения	44

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОКУОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКУОУОК

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 18.07.2019) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2) Постановление 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».

3.3) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 № 51132).

3.4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 № 37187).

3.5) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

3.7) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась в ноябре-декабре 2019 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКУОУ организациями культуры используются:

а) Данные информационных стендов и официальных сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса и информационных стендов с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности её содержания, удобства доступа к информации;

б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

б) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

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

Согласно статье 36.1 закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов».

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1):

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКУОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

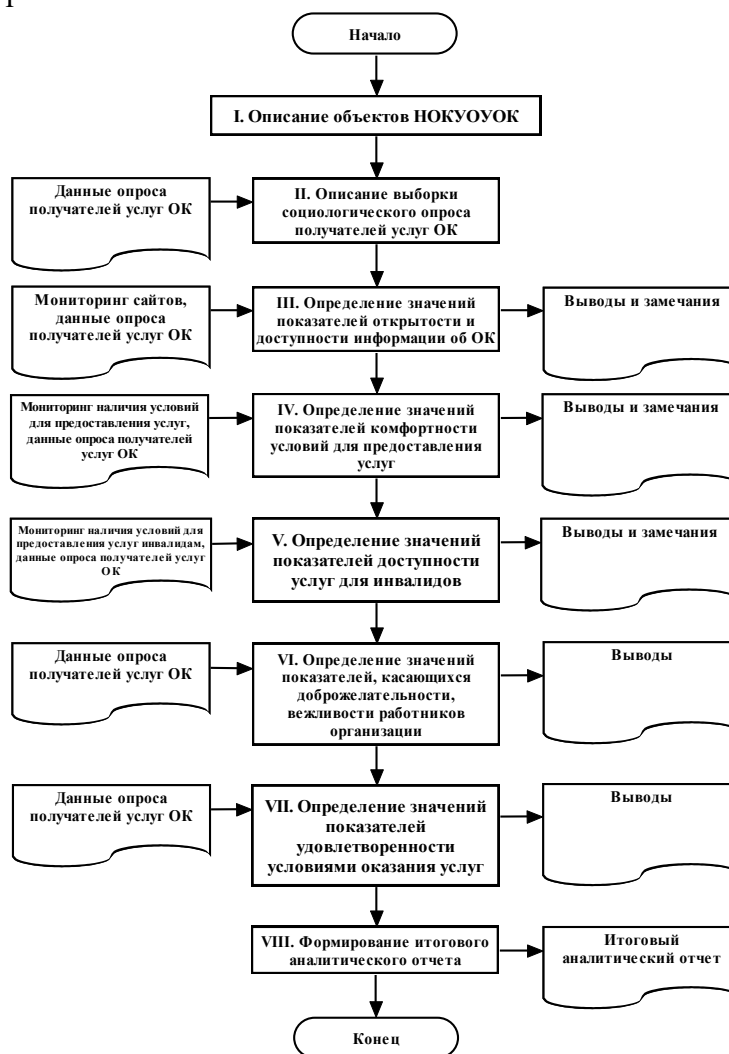


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Оценивание значения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Оценивание значения показателя 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры. Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.2).

Оценка значения показателя 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»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального показателя по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального показателя, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.1).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.1).

Дополнительно для оценки доступности услуг для инвалидов для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, используются критерии, представленные в Приложении 3.

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.2).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг-инвалидов организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 3.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 4.1-4.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 5.1-5.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Показатель (результат) оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике (т. е., на 5).

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программных пакетов SPSS и MS Excel.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКУОУОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКУОУОК данные.

2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организациях культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организации культуры Ростовской области, участвовавшие в НОКУОУОК

№ п/п	Организации культуры	Краткое наименование (для рисунков и таблиц)
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Аксайский военно-исторический музей»	Аксайский военно-исторический музей (АВИМ)

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в девяти организациях культуры Ростовской области.

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры

В опросе приняли участие 4 568 получателей услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области, человек

№ п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг в 2018 году	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
6	Аксайский военно-исторический музей	1 080	227	53

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу и возрасту представлено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
6	Аксайский военно-исторический музей	38,1	61,9	100,0

Таблица 2.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 и старше	
6	Аксайский военно-исторический музей	21,0	23,7	21,4	19,2	14,7	100,0

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;
- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации 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»».

Проведен мониторинг официальных сайтов организаций культуры Ростовской области, размещенных на общедоступных информационных ресурсах, на предмет их соответствия 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».

Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1.1), и требования, изложенные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайта учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о выполнении государственного (муниципального) задания за предыдущий период датирована 2017 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по

данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета или плана и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности организаций культуры Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, представлены в таблицах 3.1.-3.2. В таблице 3.3 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайтов организаций культуры Ростовской области.

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности организаций культуры Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 года), баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	
1.3.1	на информационных стендах;	78
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	88
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	83

Таблица 3.2 – Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте организаций культуры Ростовской области наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 года)

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	
1.2.1	телефона;	1
1.2.2	электронной почты;	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения;	1
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	0
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по	0

№	Параметры / показатели	АВИМ
	оказываемым услугам и пр.;	
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	4
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	100

Таблица 3.3 – Дефициты стендов и сайтов организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 г.)

№	Организация культуры	Дефициты
1.1. На информационных стендах в помещениях организаций:		
1	Аксайский военно-исторический музей	1) Отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2019 год. 2) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 3) Отсутствие информации о планируемых мероприятиях. 4) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2018 год. 5) Отсутствие информации по отчету о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).
1.2. На официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		
6	Аксайский военно-исторический музей	1) Отсутствие сведений об учредителе (учредителях). 2) Отсутствие информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры.

Сформулируем общие выводы и пояснения к таблице 3.3 применительно к анализируемым организациям культуры Ростовской области:

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) В двух из девяти организаций культуры министерства культуры Ростовской области (ГБУК РО «Аксайский военно-исторический музей» и ГАУК РО «Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков») выявлены дефициты стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях культуры.

2) Отсутствие на сайтах организаций сведений об учредителе (учредителях).

3) Отсутствие на сайтах организаций копии свидетельства о государственной регистрации.

4) Отсутствие на сайтах организаций копии решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

5) Отсутствие на сайтах организаций плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2019 год.

б) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациями культуры либо не размещена на сайте, либо представлена в очень малом объеме. Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организаций, ориентированное, в первую очередь, на получателей услуг.

7) У ряда организаций отсутствует информация о выполнении государственного задания за 2018 год и (или) не представлен отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период). Организациям культуры рекомендуется обновить разделы сайтов с плановой и отчетной документацией.

8) У ряда организаций отсутствует информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы». Несмотря на то, что у большинства организаций культуры на сайте имеется справочная информация, обращенная к потребителям услуг, необходимо, на наш взгляд, оформить ее в виде отдельного раздела (подраздела) «Часто задаваемые вопросы».

2) Отсутствие на сайтах организаций специальной формы для подачи электронного обращения, жалобы или предложения.

3) У большинства организаций не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

4) Отсутствие электронного сервиса «Получение консультации по оказываемым услугам».

5) У трех из девяти организаций культуры фиксируется отсутствие версии сайта для слабовидящих (ГАУК РО «Ростовский государственный театр кукол им. В.С. Былкова», ГАУК РО «Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков», ГАУК РО «Областной дом народного творчества»). Несмотря на то, что это требование явно не прописано в приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277, оно де-факто имеется.

Ответственные специалисты организаций культуры могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости и доступности информации* об организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,8% до 100,0%; средние оценка параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 3.6 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организаций, %

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1	на информационных стендах;	100,0
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100,0

Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации об организациях культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1	на информационных стендах;	100
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	100

Таблица 3.6 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных	83

№	Параметры / показатели	АВИМ
	информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100
с учетом коэффициентов значимости:		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (коэффициент значимости показателя – 0,3)	24,9
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (коэффициент значимости показателя – 0,3)	30,0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0
Всего по пп. 1.1-1.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)		95

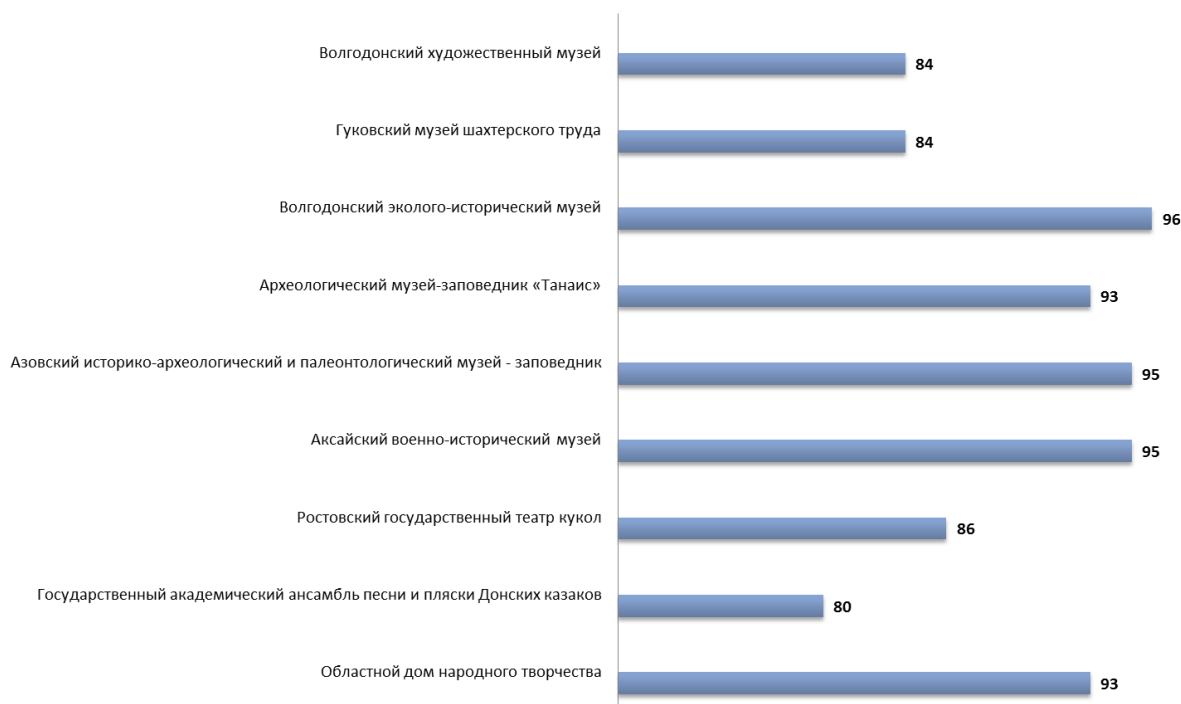


Рисунок 3.1 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей организаций культуры Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемых организациях культуры зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 12,5 до 28,8 балла из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – от 18,0 до 30,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – от 39,6 до 40,0 баллов из 40 возможных.

В целом из таблицы 3.6 и рисунка 3.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 80 до 96 баллов из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области по группе «Музеи» представлены в таблице 4.1.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие существенных дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг в анализируемых организациях.

Таким образом, мониторинг выявил высокий уровень комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области по группе «Музеи».

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры Ростовской области

комфортных условий предоставления услуг по группе «Музеи»
(по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 г.)

№	Параметры / показатели	АВИМ
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	1
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	1
	Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.	6
	Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)	100

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.2-4.3):

- удовлетворенность комфортностью зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,5% до 100%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 82,7% до 100%, средние оценки параметра – от 83 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,7% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,6% до 100%, средние оценка параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,1% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 4.4 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.2 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области (по группе «Музеи»), удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	АВИМ
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуг:	комфортностью условий
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	99,6
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100,0
2.3.3	доступностью питьевой воды;	98,7
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	98,7
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	99,6
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	99,5

Таблица 4.3 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области (по группе «Музеи»), баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуг:	комфортностью условий
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	100
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100
2.3.3	доступностью питьевой воды;	99
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	99
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	100
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	100
В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)		100

Таблица 4.4 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100
с учетом коэффициентов значимости:		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0
	Всего по пп. 2.1-2.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	100

* В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций значение показателя 2 (Комфортность условий предоставления услуг) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям 1 (Открытость и доступность информации об организации) и 3 (Доступность услуг для инвалидов).

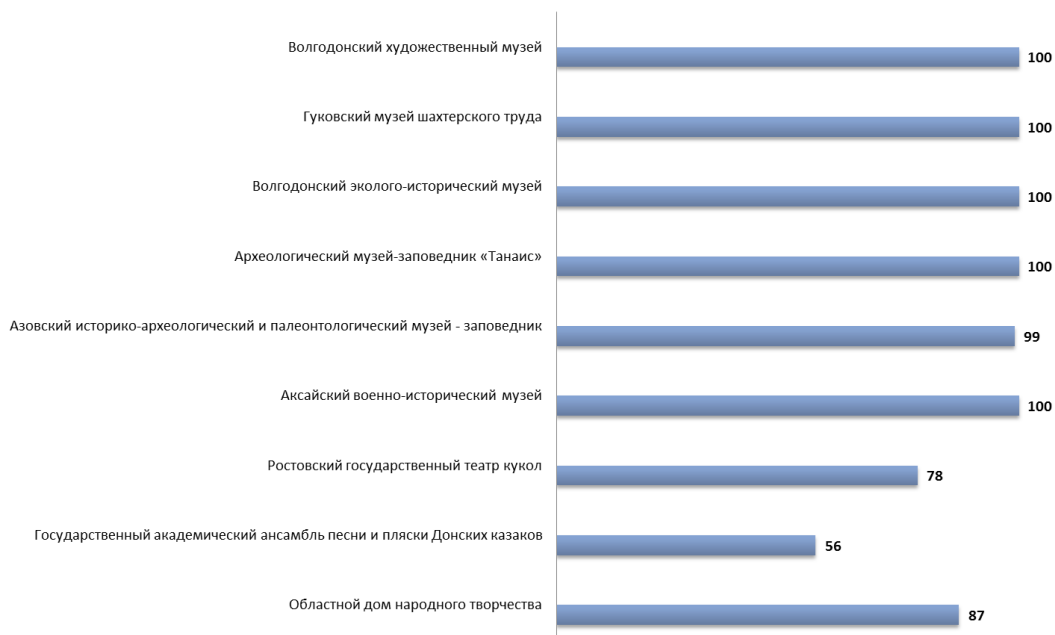


Рисунок 4.1 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях культуры зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;
- по показателю 2.3 – от 48,5 до 50 баллов из 50 возможных.

В целом из таблицы 4.4 и рисунка 4.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 5.1. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (разделы 3.1-3.2). Оценивание значений показателей 3.1-3.2 в баллах выполнено только на основании данных, представленных в таблице 5.1.

Применительно к организациям культуры, расположенным в объектах культурного наследия, для проведения мониторинга дополнительно использованы показатели, представленные в Приложении 3. Результаты этого мониторинга представлены в таблице 5.2.

В таблице 5.3 содержатся примечания, описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры Ростовской области в обеспечении доступности услуг для инвалидов (по Приложению 1 (разделы 3.1-3.2)).

В таблице 5.4 содержатся примечания, описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры Ростовской области, расположенных в объектах культурного наследия, в обеспечении доступности услуг для инвалидов (по Приложению 3).

В данном исследовании в первую группу организаций («Музеи» и «Театрально-зрелищные и концертные организации») включены: 1) Волгодонский художественный музей; 2) Гуковский музей шахтерского труда; 3) Волгодонский эколого-исторический музей; 4) Археологический музей-заповедник «Танаис»; 5) Ростовский государственный театр кукол; 6) Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков; 7) Областной дом народного творчества.

Во вторую группу («Музеи-объекты культурного наследия») входят: 1) Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник; 2) Аксайский военно-исторический музей.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 г.)

№	Параметры / показатели	АВИМ
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	1
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	0
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	2
	Итого по п. 3.1, баллов (максимум – 100 баллов)	40
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	1

№	Параметры / показатели	АВИМ
	точечным шрифтом Брайля;	
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
3.2.4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
3.2.5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1
3.2.6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	4
	Итого по п. 3.2, баллов (максимум – 100 баллов)	80

Таблица 5.2 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в группе «Музеи-объекты культурного наследия» (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 г.)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутстви е АВИМ
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов	
3.1.1	при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
3.1.1.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	0
3.1.1.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	0
3.1.1.2	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	0
3.1.1.3	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	0
3.1.1.4	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	0
3.1.1.5	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	0
3.1.1.6	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	0
3.1.1.7	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое) ;	0
3.1.1.8	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	0
3.1.2	при планировании и организации пешеходных путей движения	

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутстви е АВИМ
	обеспечено:	
3.1.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	1
3.1.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	0
3.1.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	1
3.1.2.4	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	1
3.1.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
3.1.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	1
3.1.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	1
3.1.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	0
3.1.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	1
3.1.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
3.1.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	1
3.1.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	1
3.1.4.3.1	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	1
3.1.4.3.2	поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.	0

Таблица 5.3 – Дефициты организаций культуры Ростовской области по показателям Приложения 1, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 года)

№	Организация культуры	Дефициты
6	Аксайский военно-исторический музей	1) Не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов. 2) Отсутствуют сменные кресла-коляски. 3) Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. 4) Не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 5) Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 5.4 – Дефициты организаций культуры Ростовской области (группа «Музеи-объекты культурного наследия») по показателям Приложения 3, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на ноябрь-декабрь 2019 года)

№	Организация культуры	Дефициты
2	Аксайский военно-исторический музей	1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом. 2) Отсутствие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места. 3) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками. 4) Не создана система управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами. 5) Специальные парковочные места не расположены как можно ближе к входу в здание. 6) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием). 7) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест. 8) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое). 9) Зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом. 10) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения. 11) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения. 12) Отсутствие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей. 13) Не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.

Сформулируем общие выводы к таблицам 5.3-5.4 применительно к анализируемым организациям культуры Ростовской области:

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры (группы «Музеи» и «Театрально-зрелищные и концертные организации») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

- 1) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- 2) Отсутствие сменных кресел-колясок.
- 3) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю 3.1 «Доступность объекта культурного наследия для инвалидов» в организациях культуры (группа «Музеи-объекты культурного наследия») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 3):

- 1) Специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом.
- 2) Специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками.
- 3) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.

4) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).

5) Отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием).

6) Зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом.

7) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения.

8) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.

9) Отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.

10) Не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры (все анализируемые организации культуры) наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2) Не предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области (*в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов*).

Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ *параметров доступности услуг для инвалидов* по первой группе организаций показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (таблицы 5.5 - 5.6). В частности:

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 19,7% до 96,2%; средние оценки параметра – от 20 до 96 баллов);

- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 35,4% до 93,4%; средние оценки параметра – от 35 до 93 баллов);

- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 2,6% до 91,1%; средние оценки параметра – от 3 до 91 балла);

- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 1,3% до 42,6%; средние оценки параметра – от 1 до 43 баллов);

- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 3,8% до 95,7%; средние оценки параметра – от 4 до 96 баллов);

- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 5,3% до 94,9%; средние оценки параметра – от 5 до 95 баллов);

- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

(оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 0,0% до 91,5%; средние оценки параметра – от 0 до 92 баллов);

- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 0,0% до 92,4%; средние оценки параметра – от 0 до 93 баллов);

- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 7,9% до 97,5%; средние оценки параметра – от 8 до 98 баллов);

- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 11,8% до 88,5%; средние оценки параметра – от 12 до 89 баллов).

Таблица 5.6 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области (группы «Музеи» и «Театрально-зрелищные и концертные организации»), баллы

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов* в группе «Музеи – объекты культурного наследия» организаций культуры Ростовской области показывает, что здесь также фиксируется значительный разброс оценок (таблицы 5.7-5.8). В частности доступность для инвалидов организаций культуры – объектов культурного наследия *по блокам параметров* оценена респондентами следующими значениями:

- удовлетворённость доступностью при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 5,8% до 90,3%; средние оценки параметров – от 6 до 90 баллов);

- удовлетворенность планированием и организацией пешеходных путей движения для людей с ОВЗ (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 13,2% до 86,3%; средние оценки параметров – от 13 до 86 баллов);

- удовлетворенность удобством оборудования для людей с ОВЗ входа в здание и на его территорию (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 38,7% до 93,3%; средние оценки параметров – от 39 до 93 баллов);

- удовлетворенность организацией путей движения на объекте культурного наследия (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 27,4% до 60,4%; средние оценки параметров – от 27 до 60 баллов);

- удовлетворенность обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 17,0% до 71,2%; средние оценки параметров – от 17 до 71 балла).

Таблица 5.7 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области (группа «Музеи – объекты культурного наследия»), удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	АВИМ
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью объекта культурного наследия для инвалидов:	
3.3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
3.3.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	37,3
3.3.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	32,0
3.3.1.3	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	32,7
3.3.1.4	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	41,7
3.3.1.5	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	46,9
3.3.1.6	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	66,0
3.3.1.7	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	43,8
3.3.1.8	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое);	27,7
3.3.1.9	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	61,2
3.3.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
3.3.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	86,3
3.3.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	45,8
3.3.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	78,7
3.3.2.3	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	69,4
3.3.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
3.3.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	76,5
3.3.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	79,2
3.3.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	45,1
3.3.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	64,7

№	Параметры / показатели		АВИМ
3.3.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:		
3.3.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;		47,2
3.3.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;		60,4
3.3.4.3	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;		43,1
3.3.4.4	поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.		39,2
3.3.5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.3.5.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		71,2
3.3.5.2	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		43,4
3.3.5.3	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		35,8
3.3.5.4	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		40,6
3.3.5.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		41,5

Таблица 5.8 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области (группа «Музеи – объекты культурного наследия»), баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью объекта культурного наследия для инвалидов:	
3.3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
3.3.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	37
3.3.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	32
3.3.1.3	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	33
3.3.1.4	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	42
3.3.1.5	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	47
3.3.1.6	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	66
3.3.1.7	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	44
3.3.1.8	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое);	28
3.3.1.9	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	61
3.3.2	при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
3.3.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	86
3.3.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	46
3.3.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	79
3.3.2.3	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	69
3.3.3	при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
3.3.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	77
3.3.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	79
3.3.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	45
3.3.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	65

№	Параметры / показатели	АВИМ
3.3.4	при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
3.3.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	47
3.3.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	60
3.3.4.3	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	43
3.3.4.4	поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.	39
3.3.5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.3.5.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	71
3.3.5.2	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	43
3.3.5.3	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	36
3.3.5.4	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	41
3.3.5.5	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;	42
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.5 (максимум – 100 баллов)	52

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области представлены в таблице 5.9 и на рисунке 5.1.

Таблица 5.9 –Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	52
	с учетом коэффициентов значимости:	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12,0

№	Параметры / показатели	АВИМ
	(коэффициент значимости показателя – 0,3)	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (коэффициент значимости показателя – 0,4)	32,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) (коэффициент значимости показателя – 0,3)	15,6
	Всего по пп. 3.1-3.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	60

Анализ интегральных показателей исследуемых организаций культуры Ростовской области показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от низкого до удовлетворительного или хорошего уровня):

- по показателю 3.1 – от 6,0 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 0,0 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 4,5 до 24,3 балла из 30 возможных.

Таким образом, семь организаций культуры Ростовской области (Областной дом народного творчества, Волгодонский эколого-исторический музей, Ростовский государственный театр кукол, Гуковский музей шахтерского труда, Аксайский военно-исторический музей, Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник, Археологический музей-заповедник «Танаис») продемонстрировали по этому разделу хорошие результаты (соответственно 80; 73; 69; 64; 60, 59 и 56 баллов).

Две организации культуры Ростовской области (Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков, Волгодонский художественный музей) продемонстрировали по этому разделу результаты ниже среднего (соответственно 32 и 27 баллов).

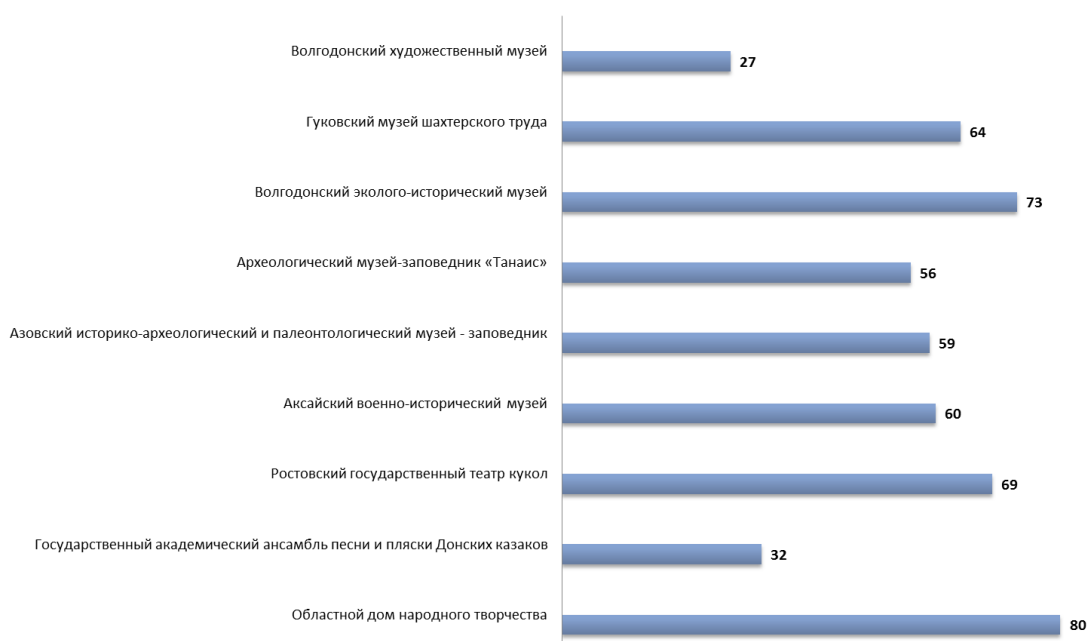


Рисунок 5.1 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области, баллы

6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* организаций культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется только для музеев (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют). Анализ результатов социологического опроса показал, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,3% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области представлены в таблице 6.3 и на рисунке 6.1.

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в организациях культуры Ростовской области, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	АВИМ
4	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	100,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0

Таблица 6.2 Средние значения оценки параметров, характеризующих восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
4	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	100

№	Параметры / показатели	АВИМ
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100

Таблица 6.3 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
4	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	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
с учетом коэффициентов значимости:		
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 (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0
	Всего по пп. 4.1-4.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	100

* В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций значение показателя 4 (Доброжелательность, вежливость работников организации) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям 1 (Открытость и доступность информации об организации) и 3 (Доступность услуг для инвалидов).

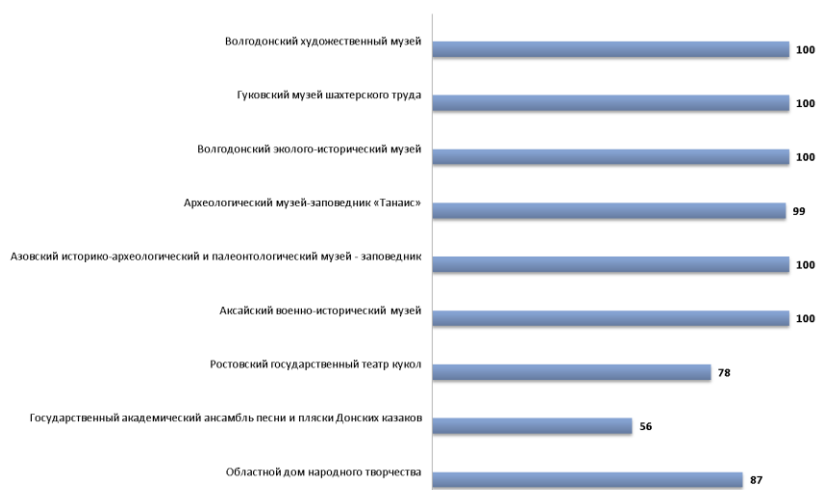


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – от 19,8 до 20 баллов из 20 возможных.

В целом из таблицы 6.3 и рисунка 6.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется только для музеев (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют).

Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,6% до 100,0%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);
- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,5% до 100%, средняя оценка параметра – 100 баллов);
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,3% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Ростовской области условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.4 и на рисунке 7.1.

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг организаций культуры Ростовской области, удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	АВИМ
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0

Таблица 7.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями культуры Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100

Таблица 7.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?», %

№	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов	Затрудняюсь ответить
п/п						
6	Аксацкий военно-исторический музей	92,1	7,9	0,0	0,0	0,0

Таблица 7.4 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

№	Параметры / показатели	АВИМ
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100
с учетом коэффициентов значимости:		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (коэффициент значимости показателя – 0,3)	30,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0
	Всего по пп. 5.1-5.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	100

* В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций значение показателя 5 (Удовлетворенность условиями оказания услуг) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям 1 (Открытость и доступность информации об организации) и 3 (Доступность услуг для инвалидов).

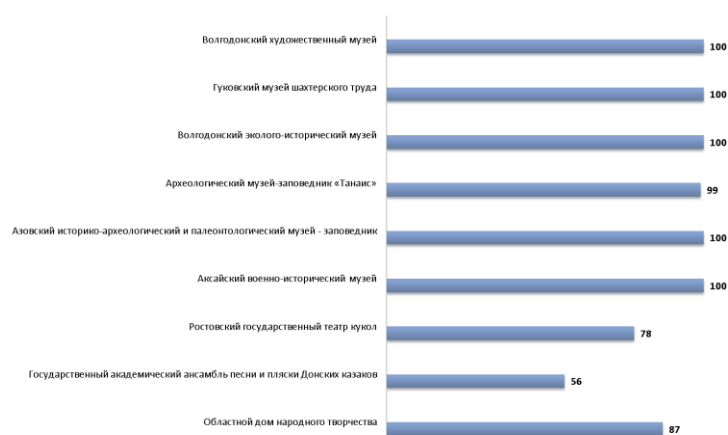


Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг

организаций культуры Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 29,4 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – от 49,5 до 50 баллов из 50 возможных.

В целом из таблицы 7.4 и рисунка 7.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг, на хорошем и удовлетворительном уровнях оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые организации культуры Ростовской области своим родственникам и знакомым.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

8.1 Организации культуры Ростовской области (группа «Музеи»)

№	Параметры / показатели	АВИМ
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	24,9
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0
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»	40,0

№	Параметры / показатели	АВИМ
	Итого по разделу 1	95
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50,0
	Итого по разделу 2	100
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	15,6
	Итого по разделу 3	60
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы	
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0
	Итого по разделу 4	100
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30,0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	50,0
	Итого по разделу 5	100
	Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)	455
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)	91

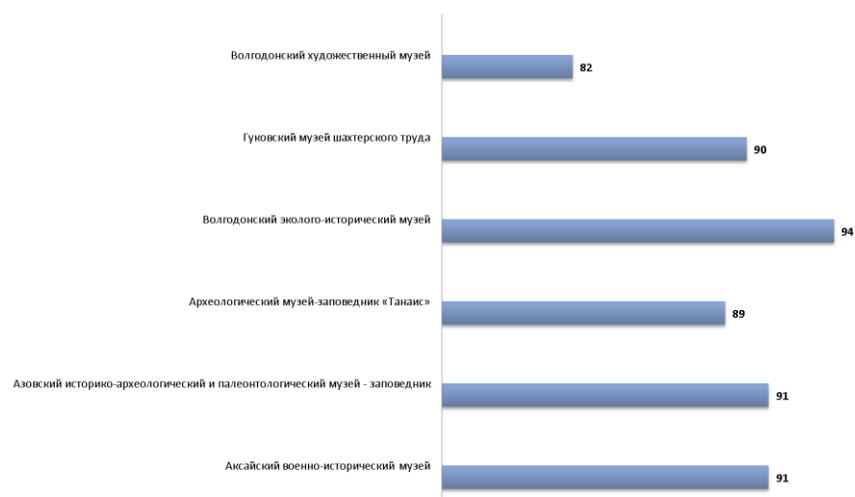


Рисунок 8.1 – Показатели оценки качества по организациям культуры Ростовской области (группа «Музеи»), характеризующие качество условий оказания услуг, баллы

9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры

9.1 Выводы

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ростовской области (ГБУК РО «Волгодонский художественный музей», ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л. И. Микулина», ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей», ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис», ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник», ГБУК РО «Аксайский военно-исторический музей», ГАУК РО «Ростовский государственный театр кукол им. В. С. Былкова», ГАУК РО «Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков», ГАУК РО «Областной дом народного творчества») позволяют сделать следующие общие выводы:

1. По открытости и доступности информации об организациях культуры:

1.1 В двух из девяти организаций культуры министерства культуры Ростовской области (ГБУК РО «Аксайский военно-исторический музей» и ГАУК РО «Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков») выявлены дефициты стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях культуры.

1.2 Необходимо размещать на сайтах организаций большой объем документов, регламентирующих и характеризующих деятельность данных организаций (учредительные документы, локальные нормативные акты, плановые и отчетные документы за соответствующие периоды времени).

1.3 Желательно размещать на сайтах организаций более подробное описание материально-технического обеспечения организаций, ориентированное, в первую очередь, на получателей услуг.

1.4 У трех из девяти организаций культуры фиксируется отсутствие версии сайта для слабовидящих (ГАУК РО «Ростовский государственный театр кукол им. В.С. Былкова», ГАУК РО «Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков», ГАУК РО «Областной дом народного творчества»).

1.5 В разделе «Независимая оценка качества» необходимо размещать отчеты о ранее проведенной организациями культуры Ростовской области независимой оценке качества условий оказания услуг. В этом же разделе необходимо размещать планы по улучшению качества работы организаций, разработанные по результатам проведенной независимой оценки.

1.6 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности анализируемых организаций, размещенной на информационных стендах и на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7 Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* об организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры по отношению к стендам организаций (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,3% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,8% до 100,0%; средняя оценка параметра – от 99 до 100 баллов).

Таким образом, анализируемые организации культуры Ростовской области показали высокие результаты по показателям данного раздела (от 80 до 96 баллов из 100 возможных).

2. По комфортности условий предоставления услуг:

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

2.1 Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие существенных дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг в анализируемых организациях. Таким образом, мониторинг выявил высокий уровень комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях.

2.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры Ростовской области по группе «Музеи».

2.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в организациях культуры Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров)

- удовлетворенность комфортностью зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,5% до 100%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 82,7% до 100%, средние оценки параметра – от 83 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,7% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,6% до 100%, средние оценка параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,1% до 100%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

2.4 Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемых организациях культуры зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;

- по показателю 2.3 – от 48,5 до 50 баллов из 50 возможных.

В целом из таблицы 4.4 и рисунка 4.1 следует, что анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театральнo-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

3. По доступности услуг для инвалидов:

3.1. По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры (группы «Музеи» и «Театрально-зрелищные и концертные организации») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

а) не во всех организациях имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

б) отсутствуют сменные кресла-коляски;

в) не во всех организациях имеются специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

3.2. По показателю 3.1 «Доступность объекта культурного наследия для инвалидов» в организациях культуры (группа «Музеи-объекты культурного наследия») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 3):

- специальные парковочные места размещены не рядом друг с другом;

- специальные парковочные места не обозначены соответствующей разметкой и / или знаками;

- отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;

- отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое);

- отсутствие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);

- зоны посадки / высадки из транспорта оборудованы не рядом с главным входом;

- отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;

- не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения;

- отсутствие отличия по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;

- не реализовано требование – поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.

3.3. По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры (все анализируемые организации культуры) наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

- не предусмотрено дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

- не предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- у трех из девяти организаций культуры отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3.4 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры Ростовской области. В соответствии с методикой набор параметров оценки доступности услуг организаций культуры для инвалидов варьируется в зависимости от типа организации:

а) первая группа организаций («Музеи» и «Театрально-зрелищные и концертные организации»), оценивается общим набором параметров (включает: Волгодонский художественный музей; Гуковский музей шахтерского труда; Волгодонский эколого-исторический музей; Археологический музей-заповедник «Танаис»; Ростовский

государственный театр кукол им. В.С. Былкова; Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков; Областной дом народного творчества);

б) **вторая группа организаций** («Музеи – объекты культурного наследия»), оценивается расширенным набором параметров (Азовский историко-археологический палеонтологический музей – заповедник; Аксайский военно-исторический музей).

3.5 Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ *параметров доступности услуг для инвалидов по обеим группам организаций* показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров).

3.4 Анализ интегральных показателей исследуемых организаций культуры Ростовской области показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от низкого до удовлетворительного или хорошего уровня):

- по показателю 3.1 – от 6,0 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 0,0 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 4,5 до 24,3 балла из 30 возможных.

Таким образом, семь организаций культуры Ростовской области (Областной дом народного творчества, Волгодонский эколого-исторический музей, Ростовский государственный театр кукол, Гуковский музей шахтерского труда, Аксайский военно-исторический музей, Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник, Археологический музей-заповедник «Танаис») продемонстрировали по этому разделу хорошие результаты (соответственно 80; 73; 69; 64; 60, 59 и 56 баллов).

Две организации культуры Ростовской области (Государственный академический ансамбль песни и пляски Донских казаков, Волгодонский художественный музей) продемонстрировали по этому разделу результаты ниже среднего (соответственно 32 и 27 баллов).

4. По доброжелательности, вежливости работников организации:

4.1 Анализ результатов восприятия получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* организаций культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется только для музеев (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют).

4.2 Результаты опроса по разделу «доброжелательность и вежливости работников» организаций культуры Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

4.3. Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – от 19,8 до 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Ростовской области в соответствии с методикой исследования осуществляется только для музеев (театрально-зрелищные организации в анализе по данному блоку не участвуют).

5.2 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

5.3 Анализ интегральных показателей в организациях культуры Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 29,4 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – от 49,5 до 50 баллов из 50 возможных.

Анализируемые организации культуры Ростовской области (за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, для которых оценка по этому критерию не производится) показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг, на хорошем и удовлетворительном уровнях оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые организации культуры Ростовской области родственникам и знакомым.

9.2 Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

Министерству культуры Ростовской области, имеющему подведомственные организации культуры, можно предложить:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителям организаций культуры, принимавшим участие в проведении независимой оценки качества.

2) Каждой организации культуры, участвовавшей в НОКУОУОК, подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

- оптимизацию структуры сайтов и повышение степени наполняемости интернет-страниц данных организации (актуализация размещенных данных, информирование потребителей услуг обо всех аспектах деятельности организаций);

- повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- размещение на сайтах организаций культуры более подробного описания материально-технического обеспечения организации, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг;

- создание на сайтах организаций раздела / подраздела «Независимая оценка качества» и размещение в нем документации (отчеты, планы и др.) о проведенных процедурах независимой оценки качества условий оказания услуг.

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организацию работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организаций культуры Ростовской области, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данных организаций.

5) Руководителям организаций культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать ее показатели при планировании работы своих организаций.

Приложения

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация)

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1	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:	Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации. Полученные по пп. 1.1.1-1.1.2 баллы складываются. Сумма баллов делится на

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг информационных стендов организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)			
1.2	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.; - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг 	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	<p>Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов.</p> <p>При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов.</p>

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
1.3.1	на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)			
Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
2 *	Комфортность условий предоставления услуг		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг обеспечения в организации

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	<p>предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.). 	<p>Коэффициент значимости показателя – 0,5</p>	<p>комфортных условий для предоставления услуг. За каждое комфортное условие для предоставления услуг присваивается по 20 баллов.</p> <p>При наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг присваивается 100 баллов.</p>
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 50)</p>			
2.2	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>		<p>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>
2.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации.</p> <p>Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.</p> <p>Целое число = количество баллов.</p>
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3</p>			

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
(максимальное значение 50)			
Значение показателя 2 = 2.1 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
3 Доступность услуг для инвалидов			
3.1 **	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3</p>	<p>Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. За каждое условие доступности организации для инвалидов присваивается по 20 баллов.</p>
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)</p>			
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» 	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4</p>	<p>Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. За каждое условие доступности, позволяющее получать образовательные услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов.</p>

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	<p>для инвалидов по зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)</p>			
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется средний % положительных ответов (вариант ответа – «Да») от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.</p>
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)</p>			
<p>Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов) ***</p>			
4 *	Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (<i>работники справочной, кассеры и прочее</i>) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего</p>	<p>Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4</p>	<p>Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо»,</p>

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	числа опрошенных получателей услуг)		«удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)			
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 / предложени й, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг,

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	% от общего числа опрошенных получателей услуг)		полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)			
Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
5 *	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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого

№ в разд еле	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)			
Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК СУММА ЗНАЧЕНИЙ ЧАСТНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РАЗДЕЛАМ 1-5			
ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЗУЛЬТАТ) ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК ЧАСТНОЕ ОТ ДЕЛЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА НА КОЛИЧЕСТВО РАЗДЕЛОВ (УКРУПНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) В ПРИМЕНЯЕМОЙ МЕТОДИКЕ (т. е., на 5). ***			

Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Примечания:

* Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

** Для оценки значения показателя дополнительно применяются критерии, изложенные в приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 №

2834 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

*** Результат округляется до целого числа.

Приложение 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
1) Полное наименование организации культуры	
2) Сокращенное наименование организации культуры	
3) Дата создания организации культуры	
4) Сведения об учредителе (учредителях)	
5) Учредительные документы:	
5.1) Копия устава;	
5.2) Копия свидетельства о государственной регистрации;	
5.3) Копия решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;	
5.4) Копия положения о филиалах и представительствах.	
6) Структура организации культуры (структура и органы управления организации культуры)	
7) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
8) Режим, график работы организации	
9) Контактные телефоны организации	
10) Адреса электронной почты организации	
11) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
12) Сведения о видах предоставляемых организацией культуры услуг	
13) Перечень оказываемых платных услуг	
14) Цены (тарифы) на платные услуги	
15) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
16) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год	
17) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
18) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии)	
19) Информация о планируемых мероприятиях	
20) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)	
21) Отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период)	

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
<i>Иная информация:</i>	
22) Информация о проведении независимой оценки качества:	
22.1) Планируемые сроки проведения независимой оценки качества;	
22.2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности;	
22.3) План по улучшению качества работы организации.	

Примечания:

1) Требования к объему информации о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (стендах, сайте), составлены в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации 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».

2) Оценка по пп. 1-22 таблицы Приложения 2 выставляется по результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением до целого в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93,3% = 93 балла).

Приложение 3 – Дополнительные критерии для оценки доступности услуг для инвалидов (для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия) *

Пункт приказа № 599	Наименование показателя	Наименование требования	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов (требования)	3.1.1 При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:	
		3.1.1.1 размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	
		3.1.1.2 наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	
		3.1.1.2 обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	
		3.1.1.3 создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	
		3.1.1.4 расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	
		3.1.1.5 наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	
		3.1.1.6 наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	
		3.1.1.7 наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например,	

Пункт приказа № 599	Наименование показателя	Наименование требования	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
		дополнительно – голосовое);	
		3.1.1.8 оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	
		3.1.2 При планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
		3.1.2.1 наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	
		3.1.2.2 наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	
		3.1.2.3 наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	
		3.1.2.4 использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	
		3.1.3 При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
		3.1.3.1 наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	
		3.1.3.2 совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	
		3.1.3.3 наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	
		3.1.3.4 удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	
		3.1.4 При организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
		3.1.4.1 отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	
		3.1.4.2 наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	
		3.1.4.3.1 отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	
		3.1.4.3.2 поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.	

* Согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».