

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № _____

СОГЛАСОВАНО

Глава Черлакского муниципального
района

_____ В.В. Горелов
(подпись)

_____ (дата)

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ И.Б. Соловейкина
(подпись)

_____ 01.10.2020.
(дата)



ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ
ЧЕРЛАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
(итоговый)

Муниципальный контракт № 49 от 05 «июня» 2020 г.

Руководитель темы

_____ 01.10.2020.
(подпись, дата)

Е.А. Кузнецова

Омск 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель


01.10.2020

(подпись, дата)

Е.А. Кузнецова
(разделы 2.1, 2.4-2.6,
заключение)

Исполнители темы


01.10.2020

(подпись, дата)

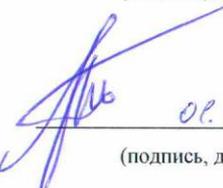
И.И. Терехова
(введение, раздел 1)


01.10.2020

(подпись, дата)

О.А. Важинский
(разделы 2.2-2.3)

Нормоконтролер


01.10.2020

(подпись, дата)

Т.И. Гунина

РЕФЕРАТ

Отчет 66 с., 22 табл., 1 рис., 8 источников, 1 прил.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ЧЕРЛАКСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись пять организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Черлакского муниципального района Омской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе пяти организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг пятью организациями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

СОДЕРЖАНИЕ

Нормативные ссылки.....	5
Термины и определения.....	6
Аналитический отчёт МБУК «ЧерлакскаяЦБС».....	7
Введение.....	8
Основная часть аналитического отчета.....	10
Результаты независимой оценки качества.....	32
Заключение.....	51
Сводный аналитический отчёт.....	53
Заключение.....	60
Список использованных источников.....	62
Приложение «а».....	63

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов (анкеты, карточки, инструкция интервьюерам и др.), с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в данной Программе исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организаций культуры и реализуемых в целях улучшения работы этих организаций

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ

«Черлакская централизованная библиотечная система»

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом № 49 от 05 «июня» 2020 г. по заказу Администрации Черлакского муниципального района Омской области в июне-сентябре 2020 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в Межпоселенческом Бюджетном Учреждении Культуры «Черлакская централизованная библиотечная система» (далее МБУК «Черлакская ЦБС»), осуществляющий свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования. Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также поддержания органами местного самоуправления районов Омской области обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций

подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг организациями культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Черлакская ЦБС», осуществляющий свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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) получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организацией, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об организации;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников организации;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования является МБУК «Черлакская ЦБС».

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организации с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте организации в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях организаций.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

1 Принципы сбора и анализа социологических данных

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Муниципальному контракту № 49 от 05.06.2020 г.), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

1.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официального сайта и другой официальной информации организации на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, с учетом методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, по которым генеральная совокупность получателей услуг складывается из

получателей услуг достигших возраста 14 лет в истекшем календарном году и общего количества получателей услуг, что составляет (см. табл. 1):

Таблица – 1 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организации, в абс. значении (человек)

№	Наименование организации	Количество получателей услуг в 2019 г.	Выборка (план)
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	273914	600
	Всего:	273914	600

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 613 единиц.

1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 2 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 2 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг организациями культуры

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в культурной сфере (далее - организации)

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий,
в которых осуществляется деятельность организаций культуры

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность
деятельности организаций культуры для инвалидов

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников организации

№	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
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)

№	Показатели
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры

№	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н (см. табл. 3, 4).

Таблица – 3 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	1-100 баллов	
$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$						
<p>где</p> <p>$I_{стенд}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>$I_{сайт}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>$I_{норм}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в</p>						

случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);
И_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;
И_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С _{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т _{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

	иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)		оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.			
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$						
<p>где</p> <p>$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	0-100 баллов	Для расчета формула (1.3)

<p>сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).</p>	<p>деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{сайт}$)</p>	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{У}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p> <p>$\mathbf{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$\mathbf{У}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>			
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (\mathbf{K}^1)</p>	<p>$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$</p> <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	<p>100 баллов</p>	

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>)($C_{\text{комф.}}$)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

			или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1)</p> <p>где $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
<p>2.2. В культурной сфере показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:</p> $P_{\text{ожид}}^k = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{к})$ <p>где $P_{\text{комф.усл}}$ – обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1) $P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$P_{\text{уд.комф}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$						

<p>где $U^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>			
<p>Итого по критерию 2 «Комфорт-ность условий предоставления услуг, в том числе время ожида-ния предоставления услуг» (K^2)</p>		$K^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$	100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)					
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$						
<p>где:</p> <p>$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где</p> <p>$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p>$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U^{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

	услуг). ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$)		инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы			
$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $Y^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($Y^{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $Y^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (P _{реком})	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Y _{реком}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где Y_{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (P ^{орг.усл} _{уд})	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Y ^{орг.усл}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

			специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			
$P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$S^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times P_{уд})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 4 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	+*
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
Всего	10(И_{норм})	13(И_{норм})

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации деятельности подлежащей лицензированию размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

2 Результаты независимой оценки качества

2.1 Открытость и доступность информации об организации

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы организации, оцениванию подлежали следующие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в культурной сфере:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Наличие информации на информационных стендах в помещениях организации, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 5

Таблица – 5 Объем информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.

Перечень информации	Нормативное значение	На информационных стендах в помещении организации
		МБУК «Черлакская ЦБС»
I. Общая информация об организации культуры		
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего:	9(10)	9

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По результатам контент-анализа официальных сайтов участвующих в исследовании организаций, было отмечено фактическое наличие информации об организации в соответствии с установленным нормативными правовыми актами перечнем информации (см. табл. 6).

Таблица – 6 Объем информации об организации, размещенной на официальном сайте организации, ед.

Перечень информации	Нормативное значение	На официальном сайте организации
		МБУК «Черлакская ЦБС»
Сайт		http://cherlak-lib.ru
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего:	12(13)	12

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
 - 2) адрес электронной почты;
 - 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
 - 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
 - 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- б) иного дистанционного способа взаимодействия.

Количество зафиксированных по результатам «контрольной закупки» функционирующих дистанционных способов взаимодействия с организацией представлено в таблице 7.

Таблица – 7 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.

№ п/п	Наименование организации	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	5

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

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания (см. табл. 8).

Таблица – 8 **Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	560	558	483	483

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» составляет 100 баллов. Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации» приведен в таблице 9.

Таблица – 9 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА			
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено НПА (<i>нормативное количество материалов/единиц информации</i>)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9
Значение показателя 1.1		100	100,0
Значение показателя 1.1 с учетом значимости		30	30,0
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	<i>4 и более способов</i>	5
Значение показателя 1.2		100	100,0
Значение показателя 1.2 с учетом значимости		30	30,0
Показатель 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"			
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		558
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		560
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации		483
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		483
Значение показателя 1.3		100	99,8
Значение показателя 1.3 с учетом значимости		40	39,9
Итого по критерию:		100	99,9

2.2 Комфортность условий предоставления услуг

В состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» входят следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наличие комфортных условий предоставления услуг в организации, зафиксированное по результатам наблюдения, приведено в таблице 10.

Таблица – 10 **Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

№ п/п	Наименование организации	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	6

2.2. Показатель не установлен для организаций в сфере культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Численность получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации представлен в таблице 11.

Таблица – 11 **Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	613	609

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций в сфере культуры, максимальное значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Комфортность условий предоставления услуг» приведен в таблице 12.

Таблица – 12 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	6
	Значение показателя 2.1	100	100,0
	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	50	50,0
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг			
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		609
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 2.3	100	99,3
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	50	49,7
	Итого по критерию:	100	99,7

2.3 Доступность услуг для инвалидов

В состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» входят следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Количество условий доступности организации для инвалидов и количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 13.

Таблица – 13 Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.

№ п/п	Наименование организации	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	1	2

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию. (см. табл. 14).

Таблица – 14 Удовлетворенность инвалидов (членов их семей) доступностью услуг организации, чел.

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/членов их семей	3.3.1 Удовлетворенность инвалидов/ членов их семей доступностью услуг организации	
				Удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	613	39	38	1

В соответствии с методикой независимой оценки качества условий осуществления деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Доступность

услуг для инвалидов» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доступность услуг для инвалидов» приведен в таблице 15.

Таблица – 15 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.	Количество условий доступности организации для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	1
	Значение показателя 3.1	100	20,0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	6,0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	2
	Значение показателя 3.2	100	40,0
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	16,0
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		38
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		39
	Значение показателя 3.3	100	97,4
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	29,2
	Итого по критерию:	100	51,2

2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания. Число получателей услуг, удовлетворенных различными аспектами критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» представлено в таблице 16.

Таблица – 16 **Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	4.1. Удовлетворенность доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Удовлетворенность доброжелательностью при обращении в организацию	Число опрошенных получателей услуг	4.3. Удовлетворенность доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	613	610	611	492	491

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций культуры, максимальное значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (таблица 17).

Таблица –17 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
Показатель 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			
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		610
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 4.1	100	99,5
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	39,8
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		611
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 4.2	100	99,7
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	39,9
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия			
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия		491
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		492
	Значение показателя 4.3	100	99,8
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	20,0
	Итого по критерию:	100	99,6

2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов),

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Для расчета значений показателей критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг», из числа опрошенных получателей услуг были выделены респонденты, готовые рекомендовать оцениваемую организацию, а также удовлетворенные условиями оказания услуг. Численность получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг, в организации культуры представлена в таблице 18.

Таблица – 18 Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг, чел.

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Готовность рекомендовать организацию	5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	613	611	604	609

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в таблице 19.

Таблица – 19 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)			
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		611
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 5.1	100	99,7
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	29,9
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры			
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры		604
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 5.2	100	98,5
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	19,7
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры			
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры		609
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		613
	Значение показателя 5.3	100	99,3
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	49,7
	Итого по критерию:	100	99,3

2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемой организации Черлакского муниципального района Омской области была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемой организацией.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 20.

Таблица – 20 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
1. Критерий открытости и доступности информации об организации			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	30	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30,0
1.3.	Показатель 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	39,9
	Итого по критерию:	100	99,9
2. Критерий комфортности условий предоставления услуг			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	49,7
	Итого по критерию:	100	99,7
3. Критерий доступности услуг для инвалидов			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	29,2
	Итого по критерию:	100	51,2
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций			
4.1.	Показатель 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	40	39,8
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	39,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20,0
	Итого по критерию:	100	99,6
5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	29,9

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	49,7
	Итого по критерию:	100	99,3
	Итоговое значение по организации культуры:	100	89,9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в июне-сентябре 2020 года исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Черлакская ЦБС» Черлакского муниципального района Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Полученная обследованной организацией Черлакского муниципального района Омской области оценка качества условий оказания услуг является относительно высокой и составляет – 89,9 баллов из 100.

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет 99,9 балла;

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 99,7 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составляет 51,2 балла;

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 99,6 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 99,3 балла.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

Наименьший балл организация получила по критерию «Доступность услуг для инвалидов», не смотря на довольно высокие отзывы получателей услуг касательно удобства получения услуг инвалидами и лицами с ОВЗ (38 из 39 опрошенных). Тем не менее, по результатам наблюдения установлено, что в организации не в полной мере созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. Прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, отсутствуют: стоянка для инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Кроме того, в организации не созданы в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- больше книг по рукоделию;

- Больше новой литературы;
- Больше обновлений;
- В данном учреждении нужно поменять крыльцо, очень оно у них страшное. Так же необходимо отремонтировать фасад;
- В здании очень холодно;
- Доступ в интернет;
- Зданию необходим капитальный ремонт;
- Зимой в помещении очень холодно;
- Маленькое помещение;
- Не хватает стульев;
- Ничего кардинально менять не нужно, просто хочется побольше захватывающих современных книг, написанных Знаменской, Володиной, Устиновой, Е.Михалковой, Ю. Шиловой и т.д., Володиной;
- Новые стеллажи;
- Нужен читальный зал;
- Ремонт крыши.

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с муниципальным контрактом № 49 от 05 «июня» 2020 г. по заказу Администрации Черлакского муниципального района Омской области в июне-сентябре 2020 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении пяти муниципальных бюджетных учреждений культуры (далее организации культуры), осуществляющие свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

Таблица – 1 Перечень организаций культуры подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование учреждения (полное, краткое)	Юридический адрес, телефон, адрес сайта, руководитель	Число посещений (чел.) на 01.01.2020 г.
1.	Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Черлакский историко-краеведческий музей» Черлакского муниципального района Омской области Сокращенное наименование: МБУК «Черлакский ИКМ»	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. 50 лет Октября, 118, тел. 4-47-01, http://ikm-cherlak.omsk.muzkult.ru , директор Плужникова Наталья Сергеевна	10710
2.	Полное наименование: Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района Омской области Сокращенное наименование: МБУК «Черлакская ЦБС»	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. Пролетарская, 108, тел. 2-42-54, http://cherlak-lib.ru , директор Кусиньш Зинаида Николаевна	273914
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Черлакского муниципального района Омской области «Черлакский районный Дом культуры» Сокращенное наименование: МБУК «Черлакский РДК»	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. А. Буя, 75, тел. 2-42-76, http://cherlakskiy-rdk.omsk.muzkult.ru , директор Демченко Оксана Геннадьевна	251223
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр» Краснооктябрьского сельского поселения Черлакского муниципального района Омской области Сокращенное наименование: МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	646270, Омская область, Черлакский район, с. Красный Октябрь, ул. ул. Победы, д.31, тел. 5-12-55, директор Киекпаева Надежда Урузбековна Официальный сайт учреждения отсутствует	11938
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Николаевский культурно – досуговый центр» Николаевского сельского поселения Черлакского муниципального района Омской области МБУК «Николаевский КДЦ»	646255, Омская область, Черлакский район, с. Николаевка, ул. Мельникова, д. 13, тел. 5-12-55, директор Кириенко Татьяна Валентиновна Официальный сайт учреждения отсутствует	4219

Независимая оценка качества условий оказания услуг прошла по следующим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;

2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 2.

Среднее значение сводного показателя, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Черлакского муниципального района Омской области, составляет 82,5 балла.

Рейтинг организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области представлен на рис. 1.

Таблица – 2 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей»	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система»	МБУК «Черлакский районный Дом культуры»	МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр»	МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр»
1. Критерий открытости и доступности информации об организации							
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	30	28,3	30,0	30,0	15,0	15,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30,0	30,0	30,0	0,0	0,0
1.3.	Показатель 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	39,9	39,9	40,0	20,0	20,0
Итого по критерию:		100	98,2	99,9	100,0	35,0	35,0
2. Критерий комфортности условий предоставления услуг							
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	50,0	50,0	50,0	10,0	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	49,9	49,7	49,5	49,4	49,6
Итого по критерию:		100	99,9	99,7	99,5	59,4	99,6
3. Критерий доступности услуг для инвалидов							

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей»	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система»	МБУК «Черлакский районный Дом культуры»	МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр»	МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр»
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	18,0	6,0	18,0	0,0	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	8,0	16,0	24,0	0,0	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30	30,0	29,2	29,7	27,9	26,8
	Итого по критерию:	100	56,0	51,2	71,7	27,9	34,8
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций							
4.1.	Показатель 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	40	39,7	39,8	39,7	39,7	39,9
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	40,0	39,9	39,9	39,6	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20,0	20,0	20,0	19,9	20,0
	Итого по критерию:	100	99,7	99,6	99,7	99,2	99,8
5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг							

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей»	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система»	МБУК «Черлакский районный Дом культуры»	МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр»	МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр»
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	29,9	29,9	30,0	29,1	29,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	19,9	19,7	19,9	19,5	19,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	49,9	49,7	49,8	49,4	49,6
	Итого по критерию:	100	99,8	99,3	99,7	98,1	98,7
	Итоговое значение по организации культуры:	100	90,7	89,9	94,1	63,9	73,6

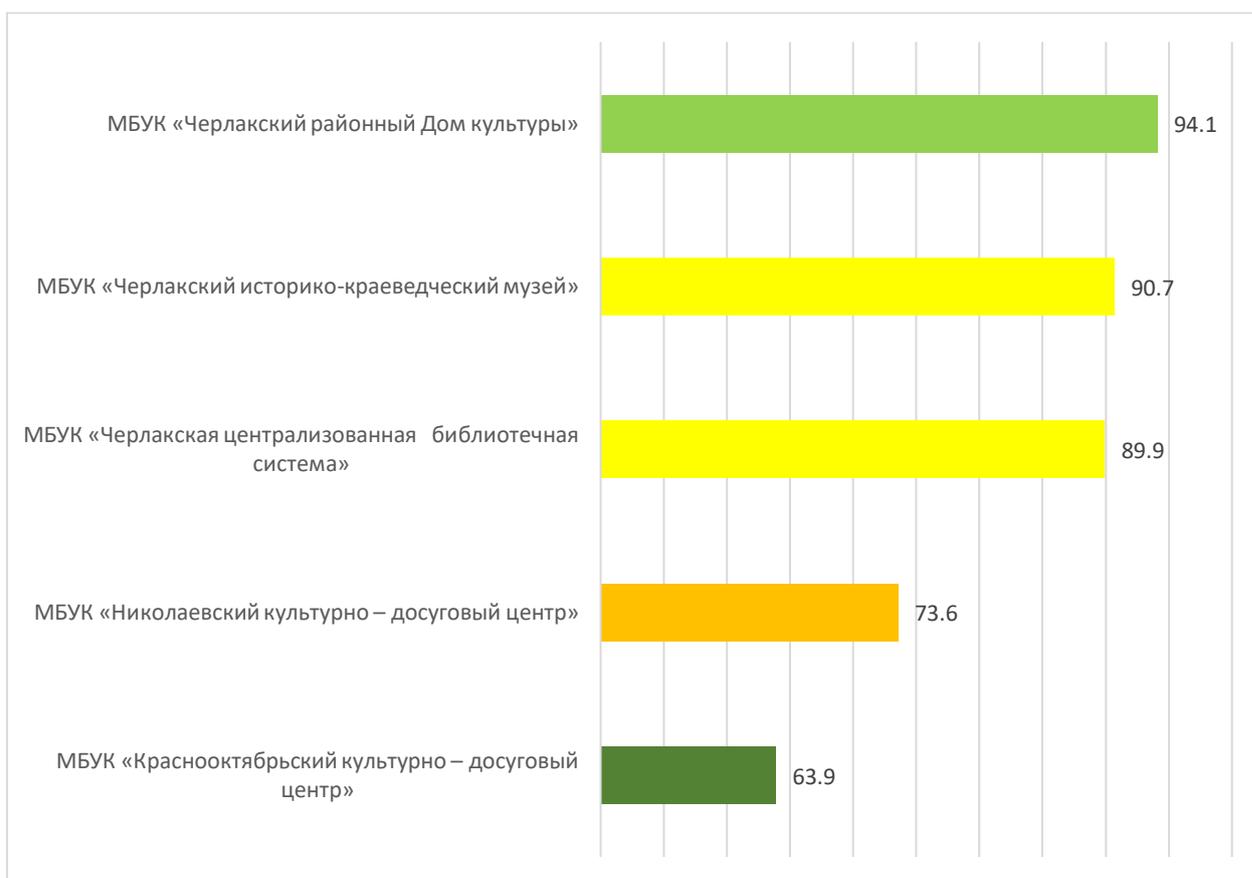


Рисунок 1 – Общий рейтинг организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в июне-сентябре 2020 года исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 5 организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные обследованными организациями культуры Черлакского муниципального района Омской области оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- лидером общего рейтинга среди обследованных организаций культуры является МБУК «Черлакский районный Дом культуры», получившее итоговую оценку по пяти критериям 94,1 баллов из 100 возможных.;

- на втором месте общего рейтинга организаций культуры находится МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей» с 90,7 баллами из 100;

- на третьем месте общего рейтинга организаций культуры находится МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» с 89,9 баллами из 100;

- на четвертом месте общего рейтинга организаций культуры находится МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр» с 73,6 баллами из 100;

- замыкает общий рейтинг организаций культуры МБУК МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр» с 63,9 баллами из 100.

По итогам НОК можно сделать следующие выводы – основными проблемами, являются:

- отсутствие официальных сайтов в учреждениях культуры;
- недостаточная доступность услуг для инвалидов.

*Рекомендации по улучшению качества условий осуществления деятельности
организациями культуры*

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых организаций культуры рекомендованы следующие меры:

1. Низкий балл организация получила по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр» и МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр»), это связано с отсутствием официального сайта. В связи с чем рекомендуется создать и заполнить информацией официальный сайт организации в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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. Совершенствовать материально-техническую базу организаций.

3. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

4. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
2. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика 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»;
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «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»;
5. Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
6. Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
7. 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»;
8. Официальные сайты организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы муниципальных учреждений культуры Черлакского муниципального района Омской области, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим Вас внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации.

1. Укажите организацию, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

- МБУК «Черлакский историко-краеведческий музей»
- МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система»
- МБУК «Черлакский районный Дом культуры»
- МБУК «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр»
- МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр»

2. Укажите подразделение МБУК "Черлакский историко-краеведческий музей", работу которого Вы оцениваете (Одиночный выбор)

- Черлакский историко-краеведческий музей (головное учреждение, р.п. Черлак)
- Солянский сельский историко-краеведческий музей (филиал)

3. Укажите подразделение МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система», работу которого Вы оцениваете (Одиночный выбор)

- Центральная районная библиотека (р.п. Черлак)
- Центральная детская библиотека (р.п. Черлак)
- Большеатмасская сельская библиотека
- Елизаветинская сельская библиотека
- сельская библиотека д. Пробуждение
- Иртышская сельская библиотека
- Бердниковская сельская библиотека
- Верхне-Ильинская сельская библиотека
- Красноовцеводческая сельская библиотека
- сельская библиотека д. Крупское
- Краснооктябрьская сельская библиотека
- Михайловская сельская библиотека
- Курумбельская сельская библиотека
- Медетская сельская библиотека

- Погранично-Григорьевская сельская библиотека
- Николаевская сельская библиотека
- Ольговская сельская библиотека
- Солянская сельская библиотека
- сельская библиотека д. Подлесное
- сельская библиотека д. Северное
- Татарская сельская библиотека
- Кузнецовская сельская библиотека
- Народностепнинская сельская библиотека
- Ольховская сельская библиотека
- Южно-Подольская сельская библиотека
- сельская библиотека д. Золотухино
- сельская библиотека д. Макаркино

4. Укажите подразделение МБУК "Черлакский районный Дом культуры", работу которого Вы оцениваете (Одиночный выбор)

- Черлакский районный Дом культуры (головное учреждение, р.п. Черлак)
- Медетский сельский клуб (филиал)
- Курумбельский сельский клуб (филиал)

5. Укажите подразделение МБУК «Николаевский культурно – досуговый центр», работу которого Вы оцениваете (Одиночный выбор)

- Николаевский культурно – досуговый центр (головное учреждение, с. Николаевка)
- Преображенский сельский клуб (филиал)

6. Укажите Ваш пол (Одиночный выбор)

- Мужской
- Женский

7. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

- 13 лет и младше
- 14 лет и старше

8. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения? (Одиночный выбор)

- Да, удовлетворен(а)
- Нет, не удовлетворен(а)

10. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности? (Одиночный выбор)

- Да
 Нет

11. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

- Да, удовлетворен(а)
 Нет, не удовлетворен(а)

12. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно: (Матрица)

	Да	Нет
наличием комфортной зоны отдыха (ожидания)		
наличием и понятностью навигации в помещении учреждения		
доступностью питьевой воды в помещении учреждения		
наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		
санитарным состоянием помещений учреждения		
возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)		

13. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью условий предоставления услуг в организации? (Одиночный выбор)

- Да, удовлетворен(а)
 Нет, не удовлетворен(а)

14. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Одиночный выбор)

- Да
 Нет

15. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

- Да, удовлетворен(а)
 Нет, не удовлетворен(а)

16. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, удовлетворен(а)

Нет, не удовлетворен(а)

17. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, удовлетворен(а)

Нет, не удовлетворен(а)

18. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)? (Одиночный выбор)

Да

Нет

19. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, удовлетворен(а)

Нет, не удовлетворен(а)

20. Готовы ли Вы рекомендовать посетить данное учреждение культуры родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, готов(а)

Нет, не готов(а)

21. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, удовлетворен(а)

Нет, не удовлетворен(а)

22. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (Одиночный выбор)

Выберите 1 вариант ответа

Да, удовлетворен(а)

Нет, не удовлетворен(а)

23. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству и (или) предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении: (Свободный ответ)
