

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министр культуры и архивного дела
Сахалинской области

_____ Н.В. Лаврик

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ М.В. Фоменко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

2022 год
г. КРАСНОДАР

Оглавление

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции	3
Методология исследования.....	8
Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	9
Методика расчёта показателей и критериев НОК	12
Основания для проведения НОК.....	28
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	29
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	33
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	39
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	41
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	44
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	46
Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом	48
Выводы	50
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	52
Сравнительный анализ результатов НОК в 2022 г. и НОК в 2019/2020 г.г.	55
Инструментарий исследования.....	61
Анкета получателей услуг	61
Анкета оператора	63

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере культуры.

Нормативные основы независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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»;
- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;
- Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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»;
- Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Приказ Минкультуры России от 14 ноября 2018 г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Распоряжение Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- Приказ Минкультуры России от 16.03.2021 N 329 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации»;

Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26 октября 2018 г. N 1879».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации: сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- повышение качества деятельности организаций культуры.

Функции независимой оценки:

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию в сфере культуры и др.);
- обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей организаций культуры;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Сахалинской области.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Сахалинской области (далее – НОК):

1. Определить лучшие организации культуры Сахалинской области из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий предоставления услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций культуры Сахалинской области.

4. Предоставить Министерству культуры и архивного дела Сахалинской области отделу аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий оказания услуг организациями культуры;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры
2.	Комфортность условий предоставления услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

3) Распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, входящие в них показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры <i>(далее – организации)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.		Анализ официальных сайтов организации.	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.	
2.	Комфортность условий предоставления услуг *	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
2.2. Время ожидания предоставления услуги <i>(Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)</i>		-	
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.	

3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации *	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.
		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).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11.

5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг *	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.

* Критерии 2, 4, 5 не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) ($P_{инф}$).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- объём 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 на её официальном сайте;	0 баллов	
				- объём 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	

$$P_{\text{инф}} = \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \cdot I_{\text{норм}}} \cdot 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 **для организаций культуры** установлен необходимый объём информации для размещения на стендах и на официальном сайте организации культуры в количестве **10 единиц информации**.

Таблица 3.2

№	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.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	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) адреса электронной почты;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трёх способов включительно</i>) ($C_{\text{дист}}$);	0 баллов по 30 баллов за каждый способ $(T_{\text{дист}})$	100 баллов Для расчёта формула (1.2)

<ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$). 		<p>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>4) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)</p>	<p>- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.</p>	<p>100 баллов</p>	
--	--	---	--	-------------------	--

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
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» $\left(\Pi_{уд}^{откр} \right)$ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг $(\text{Ч}_{общ})$).	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\text{У}_{стенд})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\text{У}_{сайт})$.	0-100 баллов	

$$\Pi_{уд}^{откр} = \frac{\text{У}_{стенд} + \text{У}_{сайт}}{2 \times \text{Ч}_{общ}} \cdot 100, \quad (1.3)$$

где
 $\text{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;
 $\text{У}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;
 $\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» K^1 :

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

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.4

№	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 комфортных условий для предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф. усл}}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5) санитарное состояние помещений организаций; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	- отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{\text{комф}}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

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 ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.5

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$).	0,3	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \frac{\Pi_{\text{комф.усл}} + \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}. \quad (2)$$

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.
Максимальное значение критерия K^2 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Таблица 3.6

№	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 территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации 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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - 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 расчёта формула (3.1)

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

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 ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

При расчёте показателя 3.1. для организаций культуры, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъёмными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

Таблица 3.7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,4	3.2.1. Наличие в организации 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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов Для расчёта формула (3.2)

<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).</p>		<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$);</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности.</p>	<p>($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)</p> <p>100 баллов</p>	
--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества

($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)($П_{уд}^{дост}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых 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 расчёта формула (3.3)

$$П_{уд}^{дост} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» $К^3$:

$$К^3 = 0,3 \times П_{дост}^{орг} + 0,4 \times П_{дост}^{услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{дост}, \quad (3)$$

Значение критерия $К^3$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^3$ – 100 баллов.

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется $К^3$ среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.9

№	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, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $\left(\Pi_{уд}^{перв.конт} \right)$.	0,4	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги $\left(U^{перв.конт} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(Ч_{общ} \right)$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{U^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

Таблица 3.10

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) ($P_{уд}^{оказ.услуг}$).	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y^{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{Y^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0,2	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	100 баллов Для

<p>вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> $\left(\Pi_{уд}^{вежл.дист} \right).$		<p>организации 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.).</p>	<p>работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия $\left(\Upsilon^{вежл.дист} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\Upsilon_{общ} \right)$.</p>	<p>расчёта формула (4.3)</p>
--	--	---	--	------------------------------

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \frac{\Upsilon^{вежл.дист}}{\Upsilon_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$

где $\Upsilon^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\Upsilon_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» K^4 :

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

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^4 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.12

№	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 родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{реком}}$).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.1)$$

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

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

Таблица 3.13

№	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 графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}^{орг.усл}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации ($У^{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$П_{уд}^{орг.усл} = \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.2)$$

где $У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.14

№	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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}$).	0,5	5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($У_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.3)$$

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

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» $К^5$:

$$K^5 = 0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times П_{уд}, \quad (5)$$

Значение критерия $К^5$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^5$ – 100 баллов.

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \frac{1}{5} \sum_{i=1}^5 K_n^i, \text{ где}$$

S_n - итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в n -ой организации культуры, в баллах;

n - номер организации культуры, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i - порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах.

Для театрально-зрелищных и концертных организаций критерии 2, 4 и 5 не применяются. Итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг для таких организаций рассчитывается по формуле:

$$S_n = \frac{1}{2} (K_n^1 + K_n^3).$$

Основания для проведения НОК

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании договора № 22-22/НОК от 24.06.2022 г., заключённого между организацией-оператором и Министерством культуры и архивного дела Сахалинской области (далее Договор).

В соответствии с Договором для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области было определено 5 государственных организаций культуры:

- ☒ Государственное автономное учреждение культуры «Сахалинское кинодосуговое объединение» (далее ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»);
- ☒ Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной центр народного творчества» (далее ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»);
- ☒ Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной краеведческий музей» (далее ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);
- ☒ Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной художественный музей» (далее ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);
- ☒ Государственное автономное учреждение культуры «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П.Чехова» (далее ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П.Чехова»).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций по региону.

С 27 июня по 21 июля 2022 года был осуществлен сбор показателей качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году. Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организаций информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов при посещении организаций с составлением фотоотчётов и заполнением анкеты оператора.

Сбор данных для проведения процедуры НОК осуществлялся организацией-оператором в комбинированном очно-дистанционном формате.

Исключительно дистанционным способом, путем изучения информации, документов, размещенных на официальных сайтах организаций, структуры сайтов организаций культуры, получены данные для расчёта индикаторов:

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Очным способом, включающим в себя осмотр мест оказания услуг, изучение стендов в помещениях организаций, условий комфортности помещений, прилегающих территорий получены данные для расчёта индикаторов:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг;

3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В целях получения данных об удовлетворенности получателей услуг и расчёта нижеприведённых индикаторов проведен опрос граждан (получателей услуг) комбинированным способом: непосредственным опросом посетителей организаций с заполнением форм анкеты, а также в форме анонимного интернет-анкетирования, путем размещения в помещениях организаций культуры, принимавших участие в НОК, объявлений о проведении НОК с QR-кодом на опрос получателей услуг на специализированном сервисе для проведения опросов «Гугл Формы» (<https://docs.google.com/forms/>):

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией;

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов;

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию;

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели,

тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию;

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.);

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее);

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

В соответствии с техническим заданием, определённым в Договоре, минимальная численность получателей услуг, подлежащих опросу для выявления мнения граждан для каждой организации культуры, принявшей участие в НОК, составляет 600 человек.

В таблице 4.1 приведён перечень организаций культуры, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой организации культуры.

Таблица 4.1

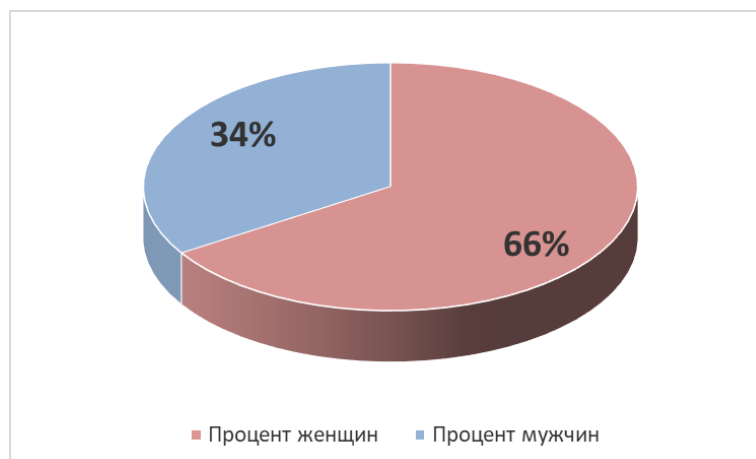
№ п/п	Сокращённое наименование	Адрес официального сайта	Число респондентов, чел.
1.	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	http://sakhkino.ru	631
2.	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	http://ocnt-sakhalin.ru	605
3.	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	http://sakhalinmuseum.ru	611
4.	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	http://sakhartmuseum.ru	678
5.	ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	http://chekhov-center.ru	616
ИТОГО			3 141

Средний возраст респондентов, принимавших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составляет 39,24 лет.

В общей численности респондентов по всему массиву данных доля женщин составляет 66 %, мужчин – 34 %.

Диаграмма 4.1

Справочная информация о доле респондентов мужского и женского пола, принявших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области



Организация ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» относится к театрально-зрелищным и концертным организациям. В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 для этой организации критерии 2, 4 и 5 не рассчитываются.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

В оценке сайтов организаций культуры учитывались:

- информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);
- пользовательская доступность и мобильность сайта организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций культуры по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

Таблица 5.1

**Результаты организаций культуры Сахалинской области в 2022 году по критерию 1
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Рейтинг по критерию 1	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.*	Показатель 1.2.*	Показатель 1.3.*	Значение критерия 1*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,3	0,4	
1	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	100	90	97	95,8
2	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	76	100	100	92,8
3	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	82	90	100	91,6
4	ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	81	90	100	91,3
5	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	67	100	99	89,7
	Средние значения	81,20	94,00	99,20	92,24

***Показатель 1.1.** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» среди организаций культуры лидирующие позиции занимают:

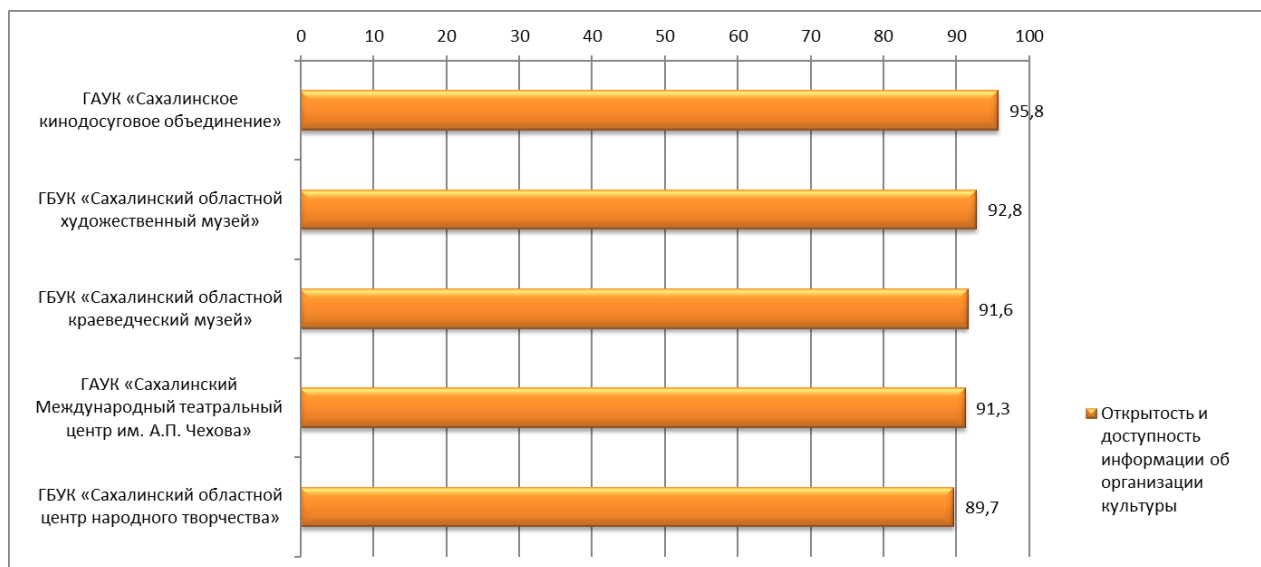
1-е место – ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение» с оценкой 95,8 балла;

2-е место – ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» с оценкой 92,8 балла;

3-е место – ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» с оценкой 91,6 балла.

Диаграмма 5.1

Рейтинг организаций культуры Сахалинской области по критерию 1: «Открытость и доступность информации об организации культуры»



Как видно из сравнительного анализа, организации культуры Сахалинской области, принявшие участие в процедуре НОК, имеют высокий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах. Средняя оценка по критерию 1 составляет 92,24 балла. Высокий средний результат по критерию достигается за счёт высоких средних значений показателей 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), которые составили 94 и 99,2 балла соответственно. При этом средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами составляет 81,2 балла.

Как видно из оценочных данных, все 5 организаций получили значение критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов, однако при этом значения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней у 2-х организаций (ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» и ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества») соответствуют категории

«хорошо» - от 61 до 80 баллов, что говорит о наличии зон роста в рамках критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» у этих организаций.

На стендах в помещениях большинства организаций представлена следующая информация: общие сведения о деятельности организации; режим и график работы; контактная информация (электронная почта, телефон) и др.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, показал, что на стендах ряда организаций не размещены такие документы (информация) как:

- информация о дате создания организации культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»).

Просмотр структуры официальных сайтов организаций культуры, оценка удобства навигации по сайтам и поиска информации и документов показала:

- отсутствует сервис поиска документов (у 2 организации: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);
- не работают ссылки на некоторые документы (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»).

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах организаций культуры, показал, что на официальных сайтах некоторых организаций не размещены такие документы (информация) как:

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 3 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);
- копия решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);
- копии положений о филиалах и представительствах (при наличии) (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);
- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

В части дистанционных способов обратной связи, реализованных и функционирующих на официальных сайтах организаций культуры следует отметить, что такие способы обратной связи реализованы не у всех организаций, в частности, у ряда организаций на сайтах отсутствуют:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 3 организаций: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»).

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг, а также полученная в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Организация ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 2 не рассчитывается.

Таблица 6.1

Результаты организаций культуры Сахалинской области в 2022 году по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Рейтинг по критерию 2	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.*	Показатель 2.3.*	Значение критерия 2*
	Максимальный балл	100	100	100
	Значимость показателя	0,5	0,5	
1-2	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	100	97	98,5
1-2	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	100	97	98,5
3	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	100	96	98
4	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	100	94	97
	Средние значения	100,00	96,00	98,00

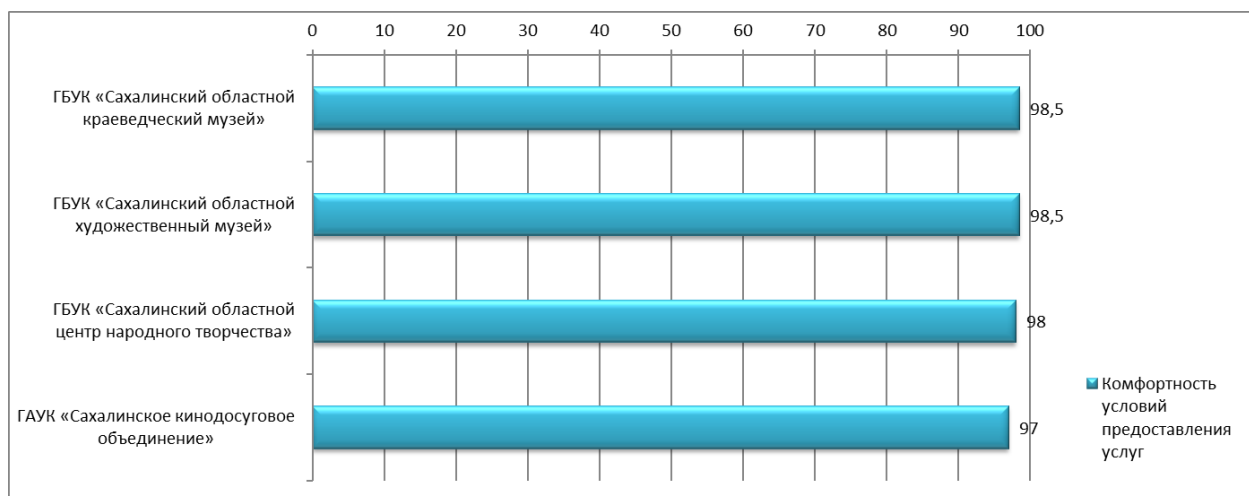
***Показатель 2.1.** «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

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

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Диаграмма 6.1

**Рейтинг организаций культуры Сахалинской области
по критерию 2: «Комфортность условий предоставления услуг»**



По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» среди организаций культуры Сахалинской области места в рейтинге распределились следующим образом:

1-2-е место – ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» и ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» с оценкой 98,5 балла;

3-е место – ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» с оценкой 98 баллов.

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры Сахалинской области составляет 98 баллов, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг. Все организации получили высокие, из категории «отлично», значения критерия 2.

Недостатки в части комфортности предоставления услуг:

- не обеспечена доступность питьевой воды (у 2 организаций: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные интернет-опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий), а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций культуры Сахалинской области, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1

Результаты организаций культуры Сахалинской области в 2022 году по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинг по критерию 3	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.*	Показатель 3.2.*	Показатель 3.3.*	Значение критерия 3*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,4	0,3	
1	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	100	100	100	100
2	ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	100	100	95	98,5
3	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	100	100	92	97,6
4	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	100	80	100	92
5	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	80	100	92	91,6
	Средние значения	96,00	96,00	95,80	95,94

***Показатель 3.1.** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

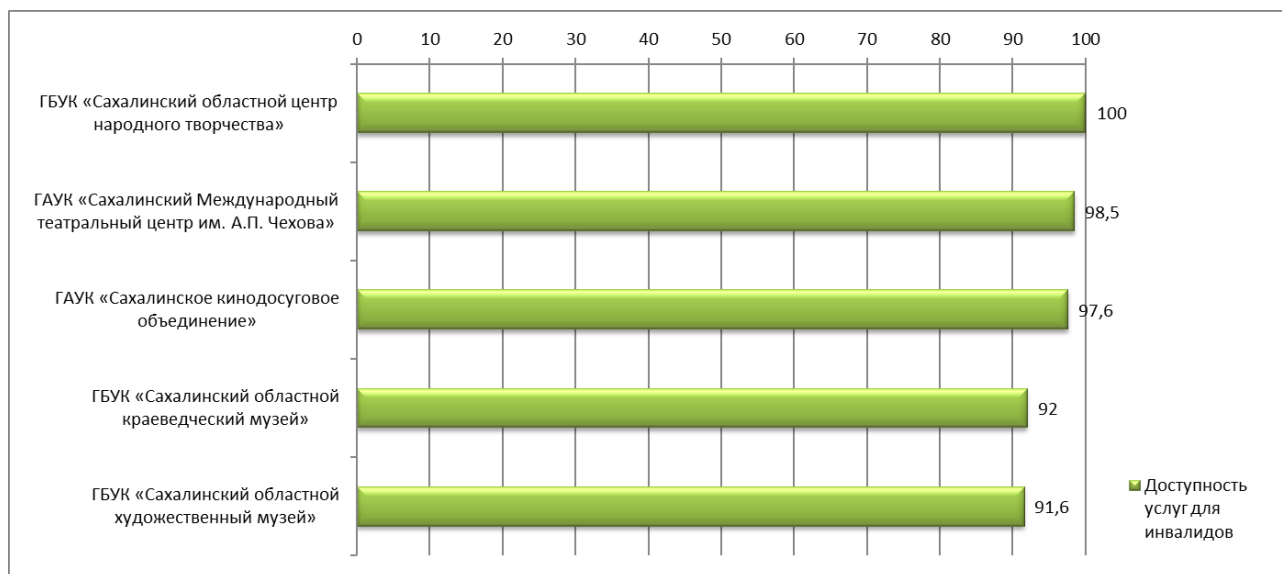
Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

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

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Диаграмма 7.1

**Рейтинг организаций культуры Сахалинской области
по критерию 3: «Доступность услуг для инвалидов»**



По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди организаций культуры Сахалинской области лидирующие позиции занимают:

1-е место – ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» с максимальной оценкой 100 баллов;

2-е место – ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» с оценкой 98,5 баллов;

3-е место – ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение» с оценкой 97,6 балла.

Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов показывает высокий уровень оснащённости всех организаций культуры Сахалинской области условиями для работы с инвалидами – все 5 организаций получили значение критерия 3 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Средняя оценка по критерию составляет 95,94 балла.

По оснащённости условиями для инвалидов организаций культуры региона, принявших участие в НОК, следует отметить, что во всех 5-ти организациях предусмотрены следующие условия:

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ;
- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- корректно работающая альтернативная версия официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

Тем не менее, выявлены некоторые недостатки условий для инвалидов:

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);
- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);
- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости работников организации использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры Сахалинской области, а также общие результаты по критерию 4.

Организация ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 4 не рассчитывается.

Таблица 8.1

Результаты организаций культуры Сахалинской области в 2022 году по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Рейтинг по критерию 4	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.*	Показатель 4.2.*	Показатель 4.3.*	Значение критерия 4*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,4	0,4	0,2	
1	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	98	100	98	98,8
2	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	97	97	98	97,2
3	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	96	96	98	96,4
4	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	94	95	97	95
	Средние значения	96,25	97,00	97,75	96,85

***Показатель 4.1.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

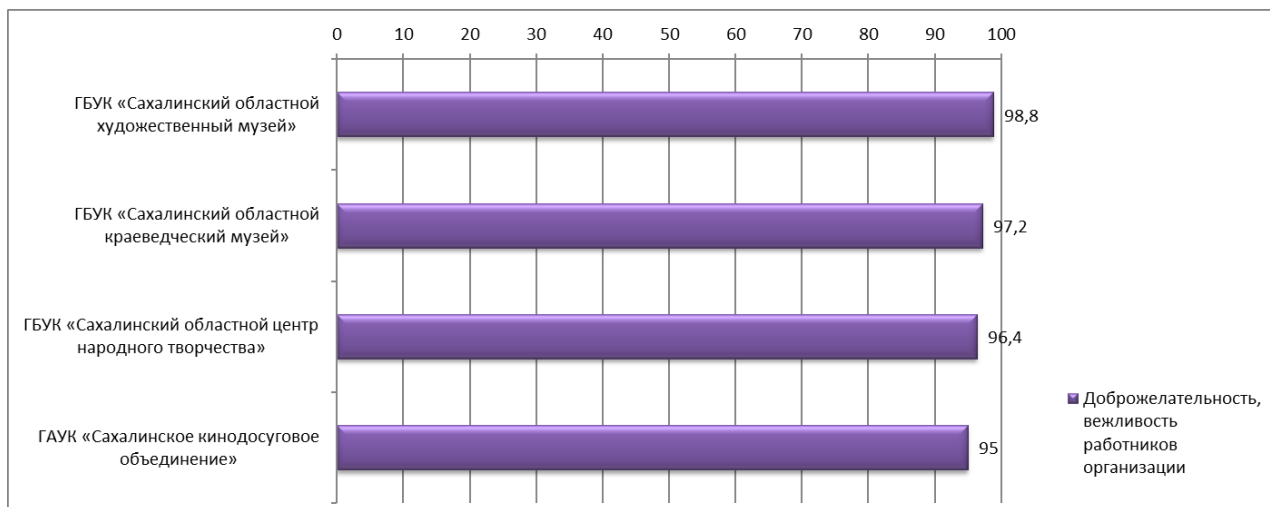
Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Диаграмма 8.1

**Рейтинг организаций культуры Сахалинской области
по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников организации»**



По результатам анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» видно, что абсолютное большинство опрошенных получателей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организаций. Среднее значение критерия составляет 96,85 балла.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» среди организаций культуры Сахалинской области места в рейтинге распределились следующим образом:

1-е место – ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» с оценкой 98,8 балла;

2-е место - ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» с оценкой 97,2 балла;

3-е место – ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» с оценкой 96,4 балла.

Все полученные значения критерия 4 у организаций соответствуют категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Для оценки организаций культуры по критерию удовлетворённости условиями оказания услуг использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры Сахалинской области, а также общие результаты по критерию 5.

Организация ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 5 не рассчитывается.

Таблица 9.1

Результаты организаций культуры Сахалинской области в 2022 году по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Рейтинг по критерию 5	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.*	Показатель 5.2.*	Показатель 5.3.*	Значение критерия 5*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,2	0,5	
1	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	100	100	100	100
2	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	97	97	97	97
3	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	96	96	96	96
4	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	95	94	95	94,8
	Средние значения	97,00	96,75	97,00	96,95

***Показатель 5.1.** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

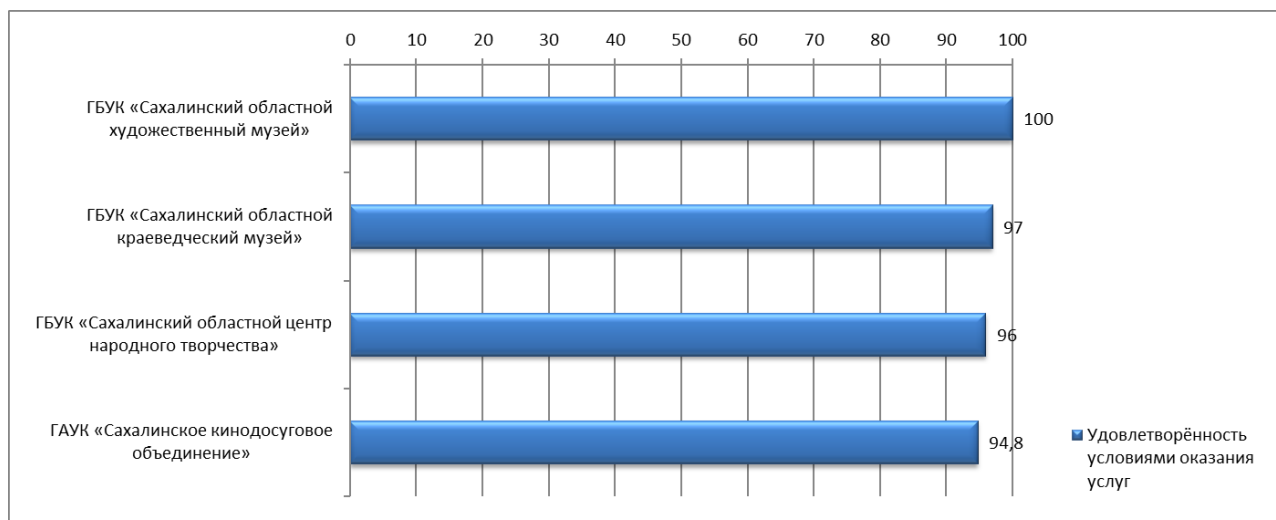
Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Диаграмма 9.1

**Рейтинг организаций культуры Сахалинской области
по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания услуг»**



Из результатов анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» видно, что опрошенные получатели услуг высоко оценивают условия оказания услуг организациями культуры Сахалинской области. Среднее значение критерия 5 составляет 96,95 балла.

По критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» среди организаций культуры Сахалинской области места в рейтинге распределились следующим образом:

1-е место – ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» с максимальной оценкой 100 баллов;

2-е место - ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» с оценкой 97 баллов;

3-е место – ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» с оценкой 96 баллов.

Все полученные значения критерия 5 у 4-х организаций соответствуют категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры Сахалинской области, принявших участие в процедуре НОК, представлены в таблице 10.1.

Таблица 10.1

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций культуры Сахалинской области в 2022 году

Рейтинг по итоговому интегральному показателю	Наименование организации культуры	Критерий 1	Критерий 2»	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый интегральный показатель
1	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	92,8	98,5	91,6	98,8	100	96,34
2	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	95,8	97	97,6	95	94,8	96,04
3	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	89,7	98	100	96,4	96	96,02
4	ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	91,6	98,5	92	97,2	97	95,26
5	ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	91,3		98,5			94,90
	Средние значения	92,24	98,00	95,94	96,85	96,95	95,71

***Критерий 1** «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

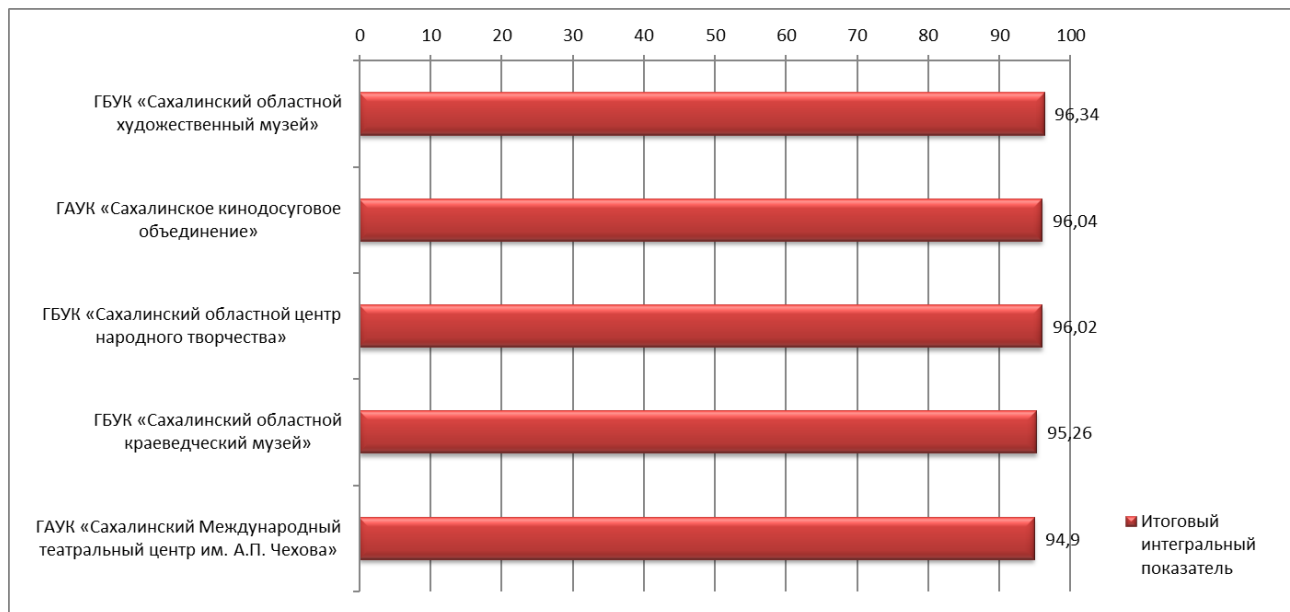
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В таблице 10.1 отражены расчетные значения критериев, по которым проводилась НОК в отношении организаций культуры Сахалинской области и расчетное значение интегрального показателя, как итоговой оценки. При помощи цветовых шкал наглядно отражена зависимость значения итогового интегрального показателя от расчетных значений критериев оценки. Так, например, организация ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», имея не самый высокий в сравнении с другими организациями балл по критерию 1 и самый низкий (из всех 5 организаций) балл по критерию 3, получила наибольшее значение итогового интегрального показателя и занимает первое место в рейтинге, поскольку получила наибольшие (в сравнении с другими организациями) значения критериев 2,4 и 5.

Рейтинг качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.1.

Диаграмма 10.1

Рейтинг качества условий оказания услуг для организаций культуры Сахалинской области по итоговому интегральному показателю



По итогам анализа совокупности показателей качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области и вычисления итоговых интегральных показателей получен следующий ТОП 3 оцениваемых организаций:

1-е место – ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» с оценкой 96,34 балла;

2-е место – ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение» с оценкой 96,04 балла.

3-е место – ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» с оценкой 96,02 балла.

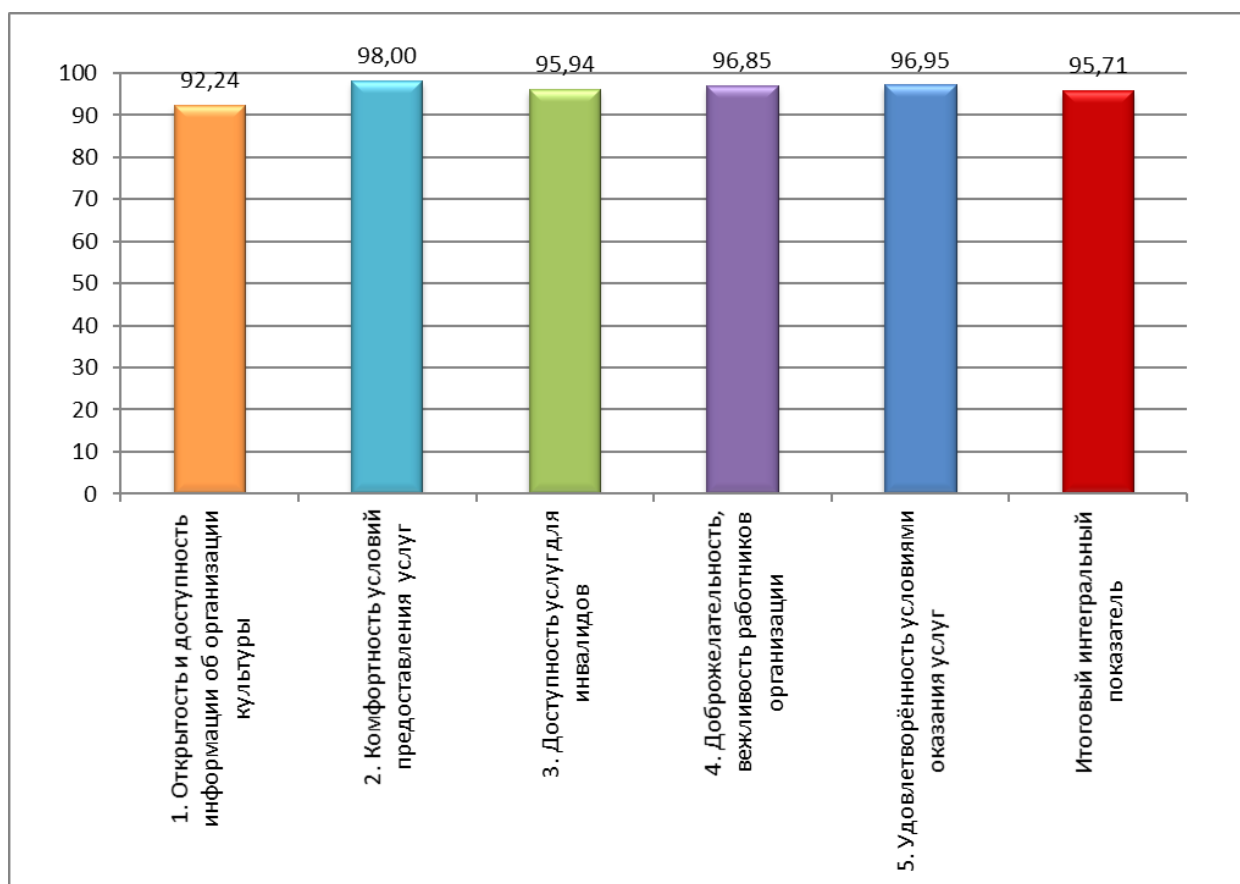
Выводы

Качество условий осуществления оказания услуг в организациях культуры Сахалинской области находится на высоком уровне, что показывают результаты сбора и обобщения информации.

Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отражены на диаграмме 11.1.

Диаграмма 11.1

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры Сахалинской области



Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций культуры Сахалинской области, принявших участие в НОК в 2022 году, составило 95,71 балла.

По критериям наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия комфортности (98 баллов), далее следует среднее значение критерия

удовлетворённости условиями оказания услуг (96,75 балла), третье по величине - среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (96,85 балла), на четвёртом месте среднее значение критерия доступности услуг для инвалидов (95,94 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий открытости и доступности информации об организации культуры (92,24 балла).

Лучшими организациями культуры Сахалинской области по результатам сбора и обобщения информации являются:

1-е место	ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» (значение итогового интегрального показателя – 96,34 балла)
2-е место	ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение» (значение итогового интегрального показателя – 96,04 балла)
3-е место	ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» (значение итогового интегрального показателя – 96,02 балла).

Следует отметить, что значения итогового интегрального показателя у всех организаций культуры Сахалинской области, принявших участие в НОК, очень близки, и выделение ТОП-3 условно, так как разрыв между наибольшим и наименьшим значениями итогового интегрального показателя составляет всего 1,44 балла, что говорит об общем высоком уровне качества условий оказания услуг организациями культуры региона.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Подробные рекомендации, а также предложения прошедших анкетирование респондентов по всем организациям изложены в прилагаемых отчётах для каждой организации культуры, принявшей участие в процедуре проведения НОК.

Ниже приведен общий перечень рекомендаций, построенный на основе недочётов, выявленных в процессе НОК, для организаций культуры Сахалинской области.

1. **Разместить на стендах** в помещениях организаций культуры следующую информацию (документы):

- информацию о дате создания организации культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информацию о проведении НОК: сроки проведения (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 4 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГБУК «Сахалинский областной

художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»).

2. Предусмотреть сервис поиска документов на официальном сайте (у 2 организаций: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»).

3. На официальном сайте сделать работающими ссылки на необходимые документы (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»).

4. **Опубликовать на официальных сайтах** организаций культуры следующую информацию (документы):

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 3 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- копию решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- копии положений о филиалах и представительствах (при наличии) (у 1 организации: ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);

- информацию о проведении НОК: сроки проведения, количественные результаты оценки, планы по устранению недочётов (у 2 организаций: ГБУК «Сахалинский

областной центр народного творчества», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

5. **Обеспечить функционирование** на официальных сайтах организаций культуры следующих **сервисов**:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 3 организаций: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей», ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»).

6. **Обеспечить** в организации культуры **условия комфортности**:

- доступность питьевой воды (у 2 организаций: ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение», ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

7. Продолжить **оснащение** организаций культуры **условиями доступности для инвалидов**, а именно обеспечить в организациях культуры (на прилегающих территориях):

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»);

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 1 организации: ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»).

Сравнительный анализ результатов НОК в 2022 г. и НОК в 2019 г.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подлежит опубликованию органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере культуры, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>).

В отношении всех 5-ти организаций культуры Сахалинской области, принявших участие в НОК в 2022 году, независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 2019 г.

Сравнительный анализ результатов НОК-2022 и НОК-2019 проводился путем сравнения значений критериев оценки и значений итогового интегрального показателя, полученных при проведении НОК в 2019 г. и опубликованных на сайте <https://bus.gov.ru/> с соответствующими значениями, полученными при проведении НОК в 2022 году.

Отражением изменения качества условий оказания услуг организациями культуры являются оценки (значения критериев и итогового интегрального показателя), полученные в 2022 году и в предыдущий период и сравнение их в динамике.

Данный раздел отчета призван объективно отразить изменение качества условий оказания услуг организациями культуры по тому или иному критерию и в целом, опираясь исключительно на полученные в результате НОК оценки по критериям, а информация о сравнении позиций в рейтинге относительно прошлого оценочного периода приведена в данном разделе справочно.

В таблице 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» за 2019 и 2022 гг.

Таблица 12.1

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг для организаций культуры Сахалинской области по критерию 1 в динамике за 2019 и 2022 гг.

Наименование организации культуры	2022 г. значение критерия 1	2019 г. значение критерия 1	Динамика значения критерия 1	2022 г. рейтинг по критерию 1	2019 г. рейтинг по критерию 1	Динамика рейтинга по критерию 1
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	95,8	99,2	▼ -3,4	1	1	— 0
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	89,7	95,4	▼ -5,7	5	4	▼ -1
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	91,6	95,8	▼ -4,2	3	3	— 0
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	92,8	96,6	▼ -3,8	2	2	— 0
ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	91,3	95	▼ -3,7	4	5	▲ 1
Средние значения	92,24	96,40	▼ -4,16			

Исходя из приведенных в таблице 12.1 сравнительных данных наблюдается снижение качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» у всех организаций культуры. По результатам НОК в 2022 г. среднее значение критерия 1 уменьшилось на 4,16 балла.

Наиболее значительное снижение значений критерия 1 наблюдается у ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» (на 5,7 балла) и у ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» (на 4,2 балла).

В таблице 12.2 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» за 2019 и 2022 гг.

Таблица 12.2

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 2 в динамике за 2019 и 2022 гг.

Наименование организации культуры	2022 г. значение критерия 2	2019 г. значение критерия 2	Динамика значения критерия 2	2022 г. рейтинг по критерию 2	2019 г. рейтинг по критерию 2	Динамика рейтинга по критерию 2
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	97	98,5	▼ -1,5	4	2	▼ -2
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	98	97,5	▲ 0,5	3	4	▲ 1
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	98,5	98	▲ 0,5	1-2	3	▲ 2
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	98,5	99,5	▼ -1	1-2	1	— 0
Средние значения	98,00	98,33	▼ -0,33			

В соответствии с приведенными в таблице 12.2 сравнительными данными условия комфортности для 4-х организаций из 5-ти, для которых применим этот критерий, в среднем практически не изменились, оставаясь на очень высоком уровне (среднее значение критерия 2 снизилось на 0,33 балла).

В таблице 12.3 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» за 2019 и 2022 гг.

Таблица 12.3

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области **по критерию 3 в динамике за 2019 и 2022 гг.**

Наименование организации культуры	2022 г. значение критерия 3	2019 г. значение критерия 3	Динамика значения критерия 3	2022 г. рейтинг по критерию 3	2019 г. рейтинг по критерию 3	Динамика рейтинга по критерию 3
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	97,6	97	▲ 0,6	3	2	▼ -1
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	100	57,8	▲ 42,2	1	5	▲ 4
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	92	78	▲ 14	4	3	▼ -1
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	91,6	76,8	▲ 14,8	5	4	▼ -1
ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	98,5	98,8	▼ -0,3	2	1	▼ -1
Средние значения	95,94	81,68	▲ 14,26			

Исходя из приведенных в таблице 12.3 сравнительных данных можно сделать вывод, что у 4-х из 5-ти организаций культуры Сахалинской области, принявших участие в процедуре НОК в 2022 г., условия доступности услуг для инвалидов улучшились (у некоторых довольно существенно) по сравнению с предыдущей оценкой. Наибольший рост значения критерия 3 у ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» - на 42,2 балла. ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» демонстрирует рост значения критерия 3 на 14,8 балла, ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» - на 14 баллов. Значение критерия 3 у ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение» выросло незначительно - на 0,6 балла.

Лишь у одной организации - ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова» наблюдается незначительное снижение значения критерия 3 - на 0,3 балла.

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» в сравнении результатов НОК-2019 и НОК-2022 увеличилось на 14,26 балла.

В таблице 12.4 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» за 2019 и 2022 гг.

Таблица 12.4

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 4 в динамике за 2019 и 2022 гг.

Наименование организации культуры	2022 г. значение критерия 4	2019 г. значение критерия 4	Динамика значения критерия 4	2022 г. рейтинг по критерию 4	2019 г. рейтинг по критерию 4	Динамика рейтинга по критерию 4
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	95	97,2	▼ -2,2	4	1	▼ -3
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	96,4	95	▲ 1,4	3	3-4	■ 0
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	97,2	95	▲ 2,2	2	3-4	▲ 1
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	98,8	97	▲ 1,8	1	2	▲ 1
Средние значения	96,85	95,67	▲ 1,18			

На основании данных, приведённых в таблице 12.4, можно сделать вывод о некотором увеличении удовлетворенности получателей услуг организаций культуры Сахалинской области доброжелательностью, вежливостью работников организаций во всех оцениваемых организациях, для которых применим критерий 4. Среднее значение критерия 4 увеличилось на 1,18 балла.

В таблице 12.5 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области Краснодарского края по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.5

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по критерию 5 в динамике за 2019 и 2022 гг.

Наименование организации культуры	2022 г. значение критерия 5	2019 г. значение критерия 5	Динамика значения критерия 5	2022 г. рейтинг по критерию 5	2019 г. рейтинг по критерию 5	Динамика рейтинга по критерию 5
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	94,8	96	▼ -1,2	4	2-3	▼ -2
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	96	95	▲ 1	3	4	▲ 1
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	97	96	▲ 1	2	2-3	■ 0
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	100	98,5	▲ 1,5	1	1	■ 0
Средние значения	96,95	96,50	▲ 0,45			

На основании данных, приведённых в таблице 12.5, можно, как и в случае критерия 4, сделать вывод о небольшом увеличении удовлетворенности опрошенных респондентов условиями оказания услуг оцениваемых организаций культуры. Среднее значение критерия 5 в сравнении результатов НОК 2019 г.г. и НОК 2022 г. увеличилось на 0,45 балла.

Совокупность значений всех критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры отражается в виде итогового интегрального показателя.

В таблице 12.6 и на диаграмме 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по итоговому интегральному показателю в 2019 и 2022 гг.

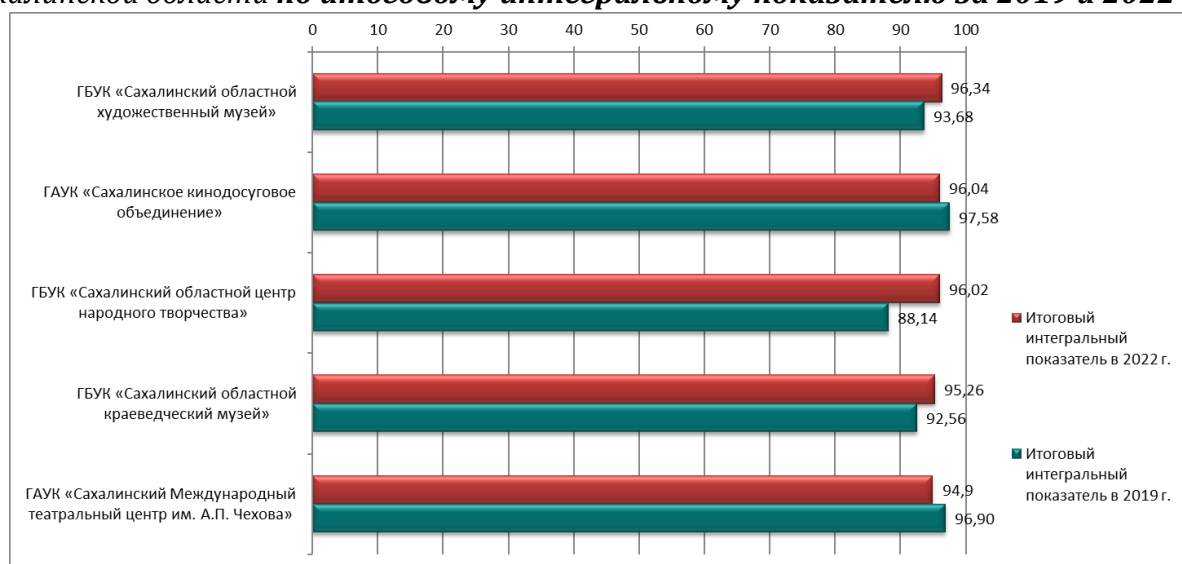
Таблица 12.6

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по итоговому интегральному показателю в динамике за 2019 и 2022 гг.

Наименование организации культуры	2022 г. значение интегрального показателя	2019 г. значение интегрального показателя	Динамика значения интегрального показателя	2022 г. рейтинг по интегральному показателю	2019 г. рейтинг по интегральному показателю	Динамика рейтинга по интегральному показателю
ГАУК «Сахалинское кинодосуговое объединение»	96,04	97,58	▼ -1,54	2	1	▼ -1
ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества»	96,02	88,14	▲ 7,88	3	5	▲ 2
ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей»	95,26	92,56	▲ 2,7	4	4	▲ 0
ГБУК «Сахалинский областной художественный музей»	96,34	93,68	▲ 2,66	1	3	▲ 2
ГАУК «Сахалинский Международный театральный центр им. А.П. Чехова»	94,9	96,9	▼ -2	5	2	▼ -3
Средние значения	95,71	93,77	▲ 1,94			

Диаграмма 12.1

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Сахалинской области по итоговому интегральному показателю за 2019 и 2022 гг.



Значения интегральных показателей НОК организаций культуры Сахалинской области за 2019 и 2022 г.г., отраженные в таблице и на диаграмме, демонстрируют улучшение качества условий оказания услуг у 3-х организаций культуры из 5-ти и снижение у 2-х организаций.

Рост качества условий оказания услуг по результатам НОК в 2022 г. в сравнении с оценкой в предыдущем периоде у организаций: ГБУК «Сахалинский областной центр народного творчества» (на 7,88 балла, перемещение в рейтинге с 5-го на 3-е место), ГБУК «Сахалинский областной краеведческий музей» (на 2,7 балла, без изменения позиции в рейтинге), ГБУК «Сахалинский областной художественный музей» (на 2,66 балла, перемещение в рейтинге с 3-го на 1-е место).

Среднее значение итогового интегрального показателя по результатам НОК в 2022 г. по сравнению с результатами НОК в 2019 г. увеличилось на 1,94 балла.

Инструментарий исследования

Анкета получателей услуг

Приложение
к Методике 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

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 7)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 11)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет).

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром.

1. Название населенного пункта, в котором проведён опрос (напишите).

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета оператора

1.1. Стенды и сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Оценка по стендам	Оценка по сайту
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)		
Всего		10(8**)	13(11**)

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

№	Перечень способов	На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет)
1.	Телефон	
2.	Электронная почта	
3.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр., раздел "Часто задаваемые вопросы")	
4.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	
Всего		4

2.1. Помещение организации: наличие комфортных условий

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2.	Наличие и понятность навигации внутри организации культуры	
3.	Доступность питьевой воды	
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	
5.	Санитарное состояние помещений организации культуры	
6.	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 или у специалиста организации социальной сферы)	
Всего		6

3.1. Условия для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	
2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	
4.	Наличие специальных сменных кресел-колясок	
5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
Всего		5

3.2. Доступность услуг для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
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 культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	
6.	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	
Всего		6