

**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный  
центр поддержки местных сообществ «Развитие»**

---

**ОТЧЕТ**

**по итогам сбора, обобщения и анализа информации, полученной в целях  
независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры  
Эвенкийского муниципального района**

**2020**

## Оглавление

1. Общая информация.....	4
2. Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.....	5
3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах НОКО.....	8
3.1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждого учреждения.....	8
4. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.....	9
4.1. Экспертный чек-лист ЧЛН.....	9
4.2. Анкета получателей услуг (АПУ) ЦБС.....	13
4.2. Анкета получателей услуг (АПУ ОВЗ) ЦБС.....	15
5. Обобщение информации по итогам НОКО.....	18
5.1. Численность и характеристика респондентов:.....	18
5.2. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно- просветительская деятельность.....	19
5.3. Анализ официальных сайтов.....	21
5.4. Результаты изучения доступности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.....	23
6. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.....	23
6.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации".....	23
6.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг".....	24
6.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов".....	24
6.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации".....	24
6.5. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации".....	24
7. Сравнение ОК на основании полученной информации.....	25
7.1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации".....	25
7.2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг".....	26
7.3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов".....	27

7.4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" .....	28
7.5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" .....	29
8. Аналитический отчет .....	30
8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований. ....	30
8.2. Анализ оценочного уровня показателей.....	33
8.3. Анализ оценочных уровней условий работы ЦБС по всем аналитическим позициям НОКО. ....	35
8.4. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание по результатам НОКО.....	35
9. Рекомендации по итогам НОК.....	36
10. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале <i>bus.gov.ru</i> .....	37

## 1. Общая информация.

Допускаемые сокращения:

- НОКО - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры;  
ОК - организация культуры, которая проходит процедуру НОКО;  
АПУ - анкета получателей услуг;  
АПУ ОВЗ - анкета получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья;  
ЧЛН - чек лист наблюдения условий, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность;  
ЧЛС - чек лист анализа официальных сайтов ОК;  
ЧЛД - информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Заказчик сбора информации в целях НОКО (независимая оценка качества условий оказания услуг)	Управление культуры Администрации Эвенкийского муниципального района Красноярского края
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сроки проведения НОК	март-август 2020 года
Контракт	№5 от 14.02.2020 г.

НОК осуществлялась:

- в отношении:

№	Полное наименование ОК	Краткое наименование ОК
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Эвенкийская централизованная библиотечная система" Эвенкийского муниципального района Красноярского края	МБУК "ЭЦБС" ЭМР
2	Муниципального бюджетного учреждения культуры «Байkitская централизованная библиотечная система» Эвенкийского муниципального района Красноярского края	МБУК "БЦБС" ЭМР
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ванаварская централизованная библиотечная система» Эвенкийского муниципального района Красноярского края	МБУК "ВЦБС" ЭМР

В рамках выполнения технического задания Оператором проделана следующая работа:

1. Разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОКО организаций культуры;
2. Подготовлены рекомендации для организации анкетирования, наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность;
3. Проведен анализ информации, размещенной на сайтах ОК;
4. Проведен телефонный звонок до ОК;
5. Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 4470 анкет, из них: АПУ- 4070; АПУ ОВЗ- 400; 25-чек листов.
6. Подготовлен сводный отчет в форме аналитических материалов.

## **2. Применяемые методы сбора информации, расчет и максимальное значение баллов по показателям.**

<b>Показатели, характеризующие</b>
<b>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ</b>
<b>1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>
1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры.
ЧЛНШ 5,6,7
ЧЛС
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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 участниками культурно-просветительских отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
ЧЛД

1.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 3,2
АПУ 1, 2
<b>2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации культуры
ЧЛН 8
2.2. Время ожидания предоставления услуги в сфере культуры показатель не применяется.
2.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 5-12
<b>3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, 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
ЧЛН 9
АПУ ОВЗ 1-5н
3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления культурно-просветительских услуг в дистанционном режиме или на дому
ЧЛН 10

АПУ ОВЗ 6-10
3.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
АПУ ОВЗ 11
<b>4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>
4.1. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 13
4.2. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг культуры при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 14
4.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 15
<b>5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>
5.1. Доля участников культурно-просветительских отношений, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 16
5.2. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 17
5.3. Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
АПУ 18, 19

### 3. Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах НОКО.

**3.1. Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждого учреждения.**

Тип учреждения	Тип анкет	Минимальная численность респондентов
Централизованная библиотечная система	АПУ	40 % от численности пользователей** (но не более 600)
	АПУ_ОВЗ*	

\*для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

\*\*для детских библиотек расчет численности респондентов осуществляется исходя из требований НОК к возрасту - «от 14 лет».

*Пример: численность пользователей детской библиотеки 500 человек, из них 400 – до 14 лет, соответственно, в анкетировании принимают участие 40% от 100 человек*

1. Определяем численность пользователей/посетителей.
2. Рассчитываем численность респондентов согласно таблице.
3. Определяем целое значение от полученного числа (округляем в большую сторону).

*Например, библиотеку посещает 1496 пользователей. Значит, число респондентов, которым необходимо предложить пройти анкетирование будет  $1496 * 0,4 = 598,4$ . Целое значение 599 человек.*

Для получения доступа к онлайн каждому передают индивидуально ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого получатели услуг проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: [krasreg.razvitie@yandex.ru](mailto:krasreg.razvitie@yandex.ru)



## 4. Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.

### 4.1. Экспертный чек-лист ЧЛН

- 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
- 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:; 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.
- 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.

Фамилия Имя Отчество представителей Оператора	1.
	2.
	3.
Наименование учреждения культуры	
Сроки сбора информации	

*Важно!!! Перед посещением организации культуры, представителями Оператора, договариваются о визите с администрацией организации. При необходимости, можно оставить комментарии после таблицы.*

<b>Ч5</b>	<b>Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации</b>		
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	Имеется	
		Отсутствует	

Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	Имеется	
		Отсутствует	
<b>Ч6</b>	<b>Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации</b>		
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Имеется	
		Отсутствует	
<b>Ч7</b>	<b>Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации</b>		
Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	

Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Имеется	
		Отсутствует	
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	Имеется	
		Отсутствует	
<b>Ч8</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность</b>		
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Имеется	
		Отсутствует	
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	Имеется	
		Отсутствует	
<b>Ч9</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Имеется	
		Отсутствует	
<b>Ч10</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>		

Ч10а	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10б	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10в	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10г	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10д	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10е	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Имеется	
		Отсутствует	

#### 4.2. Анкета получателей услуг (АПУ) ЦБС.

*Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о организации культуры, которую Вы посещаете.  
Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше.*

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Мужчина	
		Женщина	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
		Иное	
Г	Какое образование Вы имеете?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
		Учусь в школе	
		Иное	
Д	Как часто Вы посещаете ЦБС	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежемесячно	
		Чаще 1 раза в месяц	

№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да» чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	На официальном сайте ЦБС информация представлена качественно и доступно?				
2	На официальном сайте ЦБС информация представлена в полном объеме?				
3	На информационных стендах в помещении библиотеки информация представлена качественно и доступно ( <i>афиша, план работы, отчеты, документы и т.д.</i> )?				
4	На информационных стендах в помещении библиотеки информация представлена в полном объеме ( <i>имеется вся необходимая для посетителей информация</i> )?				
5	В библиотеки имеется комфортная зона отдыха, ожидания с необходимой мебелью?				
6	В помещениях библиотеки имеется понятная навигация ( <i>таблички с обозначением кабинетов, залов, лестниц, туалетных комнат, пожарных выходов, кранов и т.д.</i> )?				
7	В библиотеки всегда бесплатно доступна качественная питьевая вода?				
8	Для посетителей библиотеки всегда бесплатно доступны туалетные комнаты?				
9	В туалетных комнатах библиотеки всегда имеется мыло, туалетная бумага, возможность высушить руки?				
10	Санитарное состояние вестибюля, читальных залов, других помещений библиотеки всегда удовлетворительное?				
11	Для граждан имеется возможность продлить срок пользования книгами и другими источниками информации по телефону, на сайте организации?				
12	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью библиотеки?				

13	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость обслуживающего персонала библиотеки ( <i>технический персонал, вахтер</i> )				
14	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость специалистов библиотеки ( <i>библиотекарей, методистов, библиографов и т.д.</i> )?				
15	При использовании дистанционных форм взаимодействия ( <i>телефон, электронная почта, сервисы на сайте организации</i> ) работники библиотеки всегда доброжелательны и вежливы?				
16	Готовы ли Вы рекомендовать близким родственникам, друзьям посещение библиотеки?				
17	Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?				
18	Удовлетворены ли Вы материально-техническим состоянием организации?				
19	Устраивает ли Вас качество условий оказания услуг организации в целом?				

#### 4.2. Анкета получателей услуг (АПУ ОВЗ) ЦБС.

*Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о организации культуры, которую Вы посещаете.  
Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше.*

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	

В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
		Иное	
Г	Какое образование Вы имеете?	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
		Учусь в школе	
		Иное	
Д	Как часто Вы посещаете ЦБС?	Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежеме	
		Чаше 1 раза в месяц	

№	Вопросы	Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
1	Обеспечена ли возможность для людей с инвалидностью посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в ЦБС, в том числе с использованием кресла-коляски?				



2	На территории библиотеки ( <i>прилегающей территории</i> ) имеется стоянка с выделенными местами для автомобилей людей с инвалидностью?				
3	В организации имеются, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы?				
4	Организация располагает сменными креслами –колясками?				
5	Организация оснащена специально оборудованными для людей с инвалидностью санитарно-гигиеническими помещениями?				
6	В библиотеке дублируется для инвалидов по слуху и зрению звуковая и зрительная информация?				
7	В библиотеке дублируется информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне?				
8	В библиотеке имеется возможность предоставления инвалидам по слуху ( <i>слуху и зрению</i> ) услуг сурдопереводчика ( <i>тифлосурдопереводчика</i> )?				
9	Библиотека располагает альтернативной версией официального сайта для инвалидов по зрению?				
10	В библиотеке имеется возможность предоставления сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации?				
11	Вы удовлетворены доступностью услуг библиотеки для людей с инвалидностью в целом?				

## 5. Обобщение информации по итогам НОКО.

### 5.1. Численность и характеристика респондентов:

Наименование		МБУК "ЭЦБС" ЭМР	МБУК "БЦБС" ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
АПУ, (чел.)		1258	475	604
АПУ ОБЗ, (чел.)		35	157	16
Ваш возраст, полных лет (%)	14-20	34,3	31,0	12,9
	21-35	24,7	25,1	17,8
	36-50	25,9	16,6	30,1
	от 51	15,1	27,3	39,1
Ваш пол (%)	Мужчина	39,3	47,7	44,9
	Женщина	60,7	52,3	55,0
Чем Вы занимаетесь? (%)	Учусь	36,6	32,9	14,0
	Работаю в бюджетной сфере	28,3	22,4	38,2
	Работаю на производстве	2,1	2,5	6,3
	Работаю в сфере бизнеса	3,2	6,8	4,1
	Иное	29,9	35,5	37,3
Как часто Вы посещаете ЦБС? (%)	Не чаще раза в год	4,9	1,5	0,8
	Раз в 3-4 месяца	26,9	13,3	10,7
	Ежемесячно	36,9	31,4	47,4
	Чаще 1 раза в месяц	31,2	53,8	40,9

5.2. Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно- просветительская деятельность.

№	Наименование информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	МБУК “ЭЦБС” ЭМР	МБУК “БЦБС” ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
<b>Ч5</b>	<b>Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации</b>			
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1	1	1
Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1	1
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1	1	1
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1	1
<b>Ч6</b>	<b>Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации</b>			
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	1
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0	1
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1	1
Ч6д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	0	1
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1

Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0	1
<b>Ч7</b>	<b>Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации</b>			
Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1	1
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	1	1	1
Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	1	1	1
Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0	1
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	0	0	1
<b>Итого:</b>		<b>15</b>	<b>12</b>	<b>17</b>
<b>Ч8</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность</b>			
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1	1	1
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	1	1	1
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	1	1	1
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1	1
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	1	1	1
Ч8е	Транспортная доступность	1	1	1
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Ч9</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>			
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1	0	1
Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	0	0
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	0	0
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	0	0	0
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	1	0

		<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Ч10</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>				
Ч10а	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		1	0	1
Ч10б	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		1	0	1
Ч10в	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		0	0	0
Ч10г	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению		1	1	1
Ч10д	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)		1	1	1
Ч10е	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		1	1	1
		<b>Итого:</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Примечание: 1- информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует

### 5.3. Анализ официальных сайтов.

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582): на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

№	Наименование информации о деятельности организации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	МБУК "БЦБС" ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
<b>Ч1</b>	<b>Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»</b>			
Ч1а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1	1	1
Ч1б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	0,5
Ч1в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1	1

Ч1г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1	1	0,5
Ч1д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1	1
<b>Ч2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»</b>				
Ч2а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	1
Ч2б*	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	✓	1
Ч2в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1
Ч2г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0	1
Ч2д*	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓	✓	✓
Ч2е	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1
Ч2ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1	1
<b>Ч3 Иная информация на официальном сайте организации</b>				
Ч3а	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством; Информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; Информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; План по улучшению качества работы организации.	1	1	1
<b>Итого:</b>		<b>13</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

*Примечание:* ✓ - информация должна быть представлена при наличии в организации культуры; 1- информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует.

#### 5.4. Результаты изучения доступности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

№	Наименование дистанционного способа	МБУК “ЭЦБС” ЭМР	МБУК “БЦБС” ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
1	Абонентский номер телефона*	1	1	1
2	Адрес электронной почты организации культуры *	1	0	1
3	Электронные сервисы, формы для подачи электронного обращения жалобы, предложения	1	1	1
4	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0	0	0
5	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0	1	1
6	Иные дистанционные способы взаимодействия	1	0	1
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

*Примечание:* «\*» -при наличии возможности обращении по телефону без получения ответа- 0,5 балла;  
-при наличии возможности обращения по телефону и электронной почте с получением ответа- 1 балл.

## 6. Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке.

### 6.1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Наименование ОК / номер показателя (в соответствии с п. 2 настоящего отчета)		1.1.	1.2.	1.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		<i>30</i>	<i>30</i>	<i>40</i>
1	МБУК “ЭЦБС” ЭМР	25,1	20,0	32,5
2	МБУК “БЦБС” ЭМР	23,9	15,0	32,9
3	МБУК "ВЦБС" ЭМР	29,5	25,0	38,1

### 6.2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Наименование ОК / номер показателя (в соответствии с п. 2 настоящего отчета)		2.1.	2.2.*	2.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		50		50
1	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	50,0		47,0
2	МБУК "БЦБС" ЭМР	50,0		32,6
3	МБУК "ВЦБС" ЭМР	50,0		46,8

\*Время ожидания предоставления услуги. В сфере культуры показатель не применяется.

### 6.3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Наименование ОК / номер показателя (в соответствии с п. 2 настоящего отчета)		3.1.	3.2.	3.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		30	40	30
1	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	9,9	16,3	22,6
2	МБУК "БЦБС" ЭМР	9,3	8,3	15,5
3	МБУК "ВЦБС" ЭМР	0,2	12,7	21,7

### 6.4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Наименование ОК / номер показателя (в соответствии с п. 2 настоящего отчета)		4.1.	4.2.	4.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		40	40	20
1	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	39,9	40,0	19,4
2	МБУК "БЦБС" ЭМР	39,3	39,8	14,7
3	МБУК "ВЦБС" ЭМР	39,9	39,9	20,0

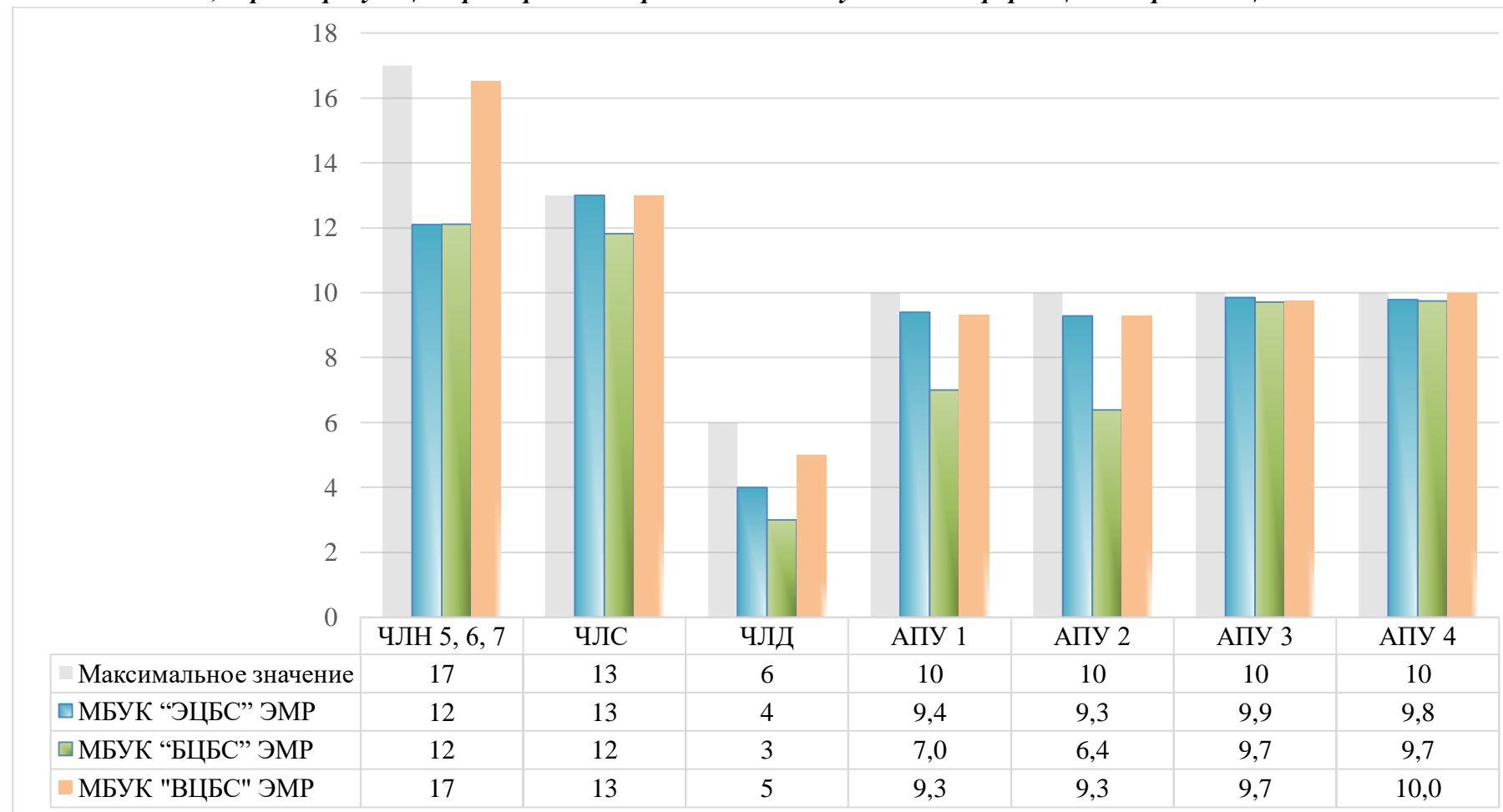
### 6.5. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Наименование ОК \ аналитический фактор		5.1.	5.2.	5.3.
<i>Максимальное значение показателей</i>		20	30	50
1	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	29,9	19,8	48,8
2	МБУК "БЦБС" ЭМР	29,9	17,3	38,4
3	МБУК "ВЦБС" ЭМР	30,0	20,0	48,6



## 7. Сравнение ОК на основании полученной информации.

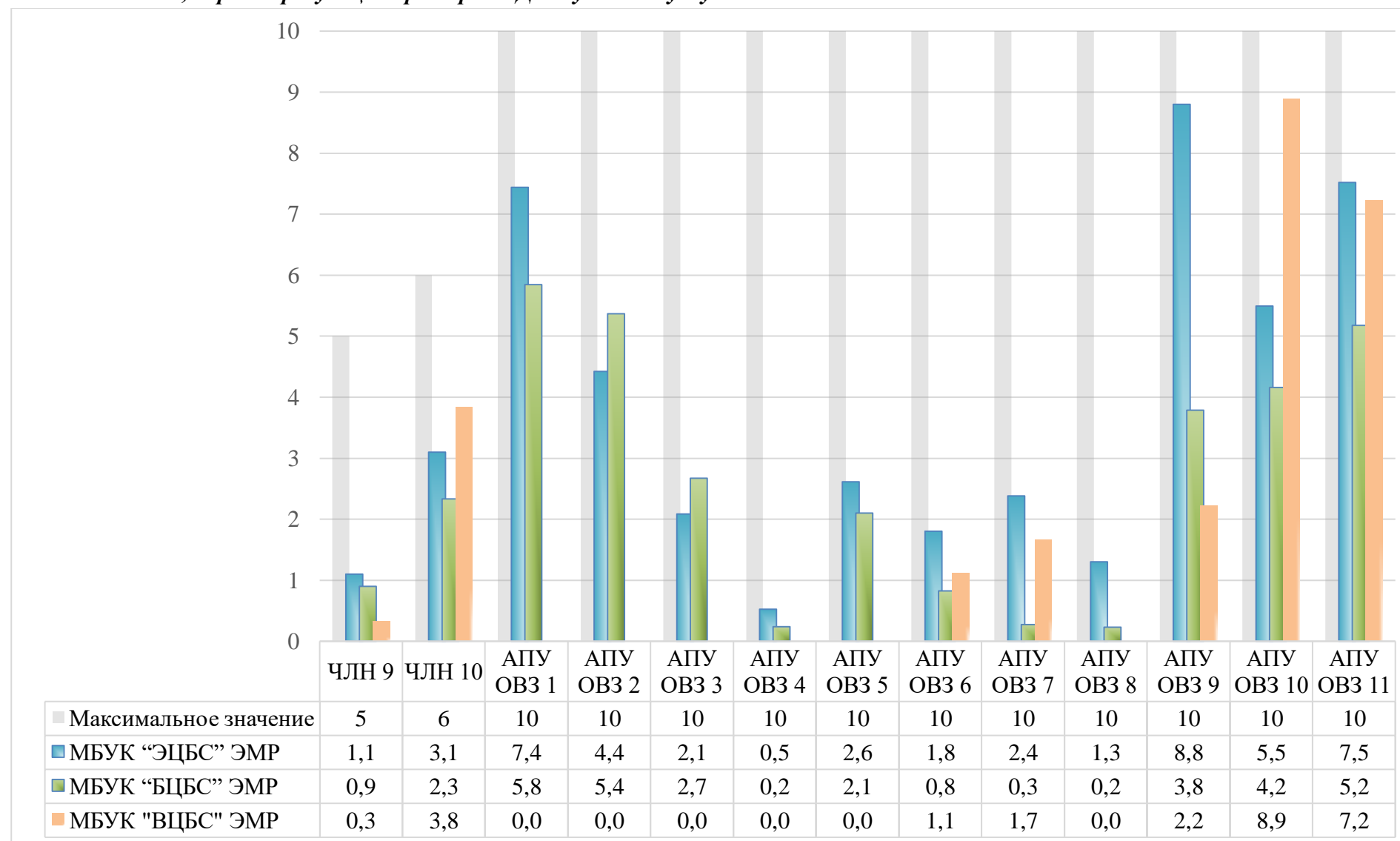
### 7.1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"



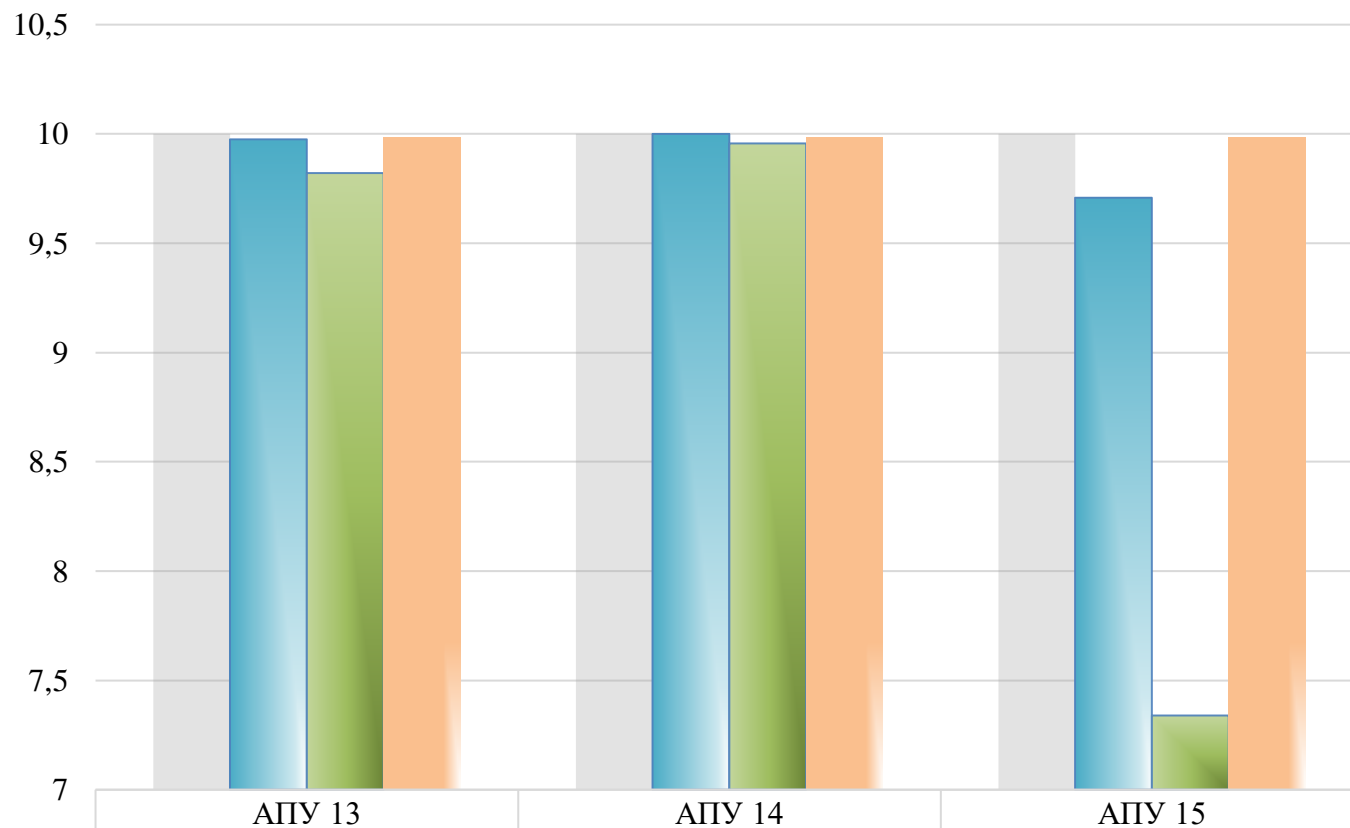
7.2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"



### 7.3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

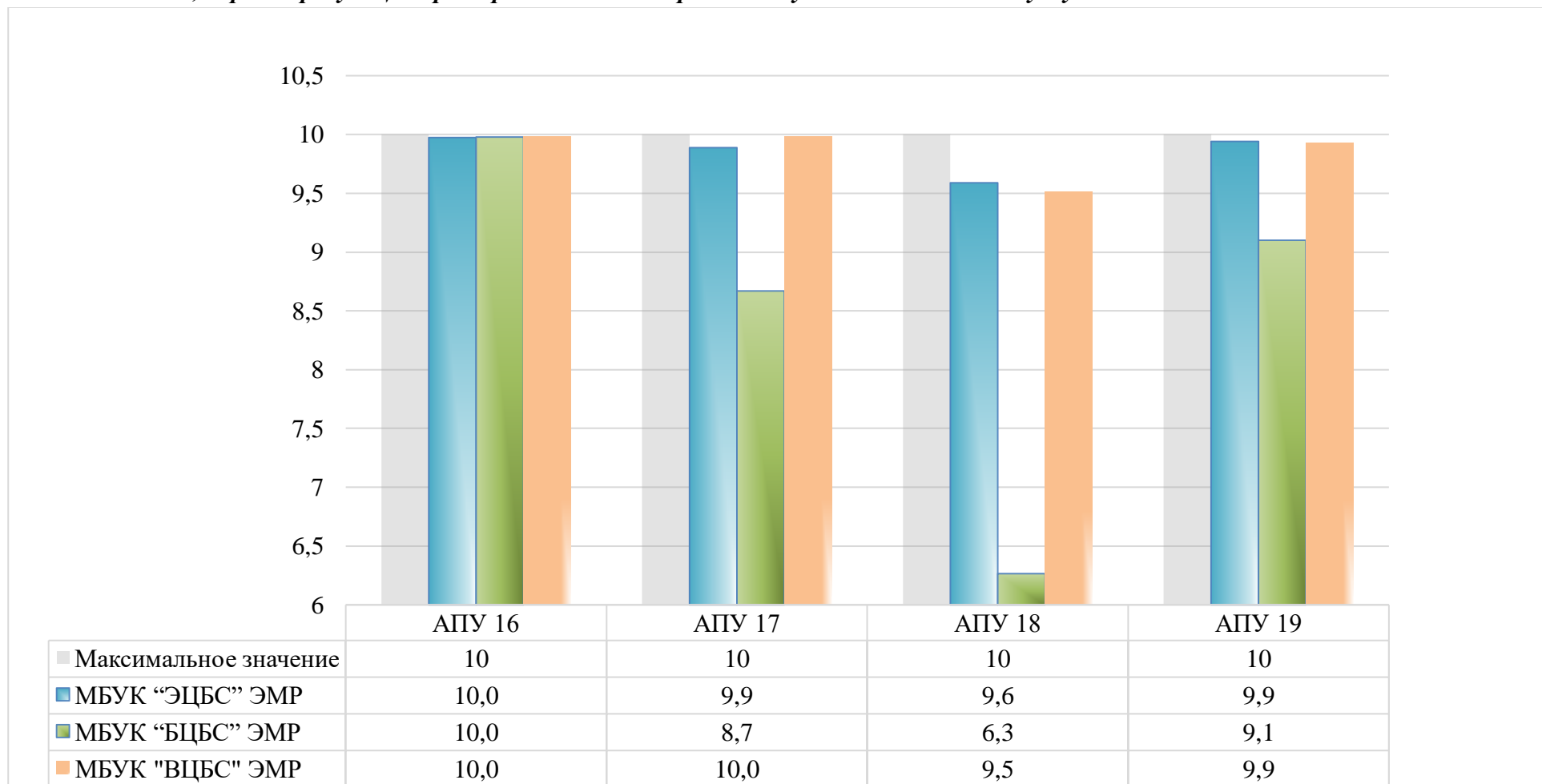


7.4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"



	АПУ 13	АПУ 14	АПУ 15
Максимальное значение	10	10	10
МБУК "ЭЦБС" ЭМР	10,0	10,0	9,7
МБУК "БЦБС" ЭМР	9,8	10,0	7,3
МБУК "ВЦБС" ЭМР	10,0	10,0	10,0

7.5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"



## 8. Аналитический отчет.

### 8.1. Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.

Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемых словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОКО строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации. В данном исследовании все показатели разбиты на 5 смысло-целевые группы (5 критериев). Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённому критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.

Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей.

Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их

оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария.

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов.

Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В исследованиях НОКО таковыми субъектами являлись родители (законные представители) воспитанников детских садов и учащихся школ, а также сами школьники.

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В свою очередь, объективные и субъективные показатели в аналитике разделены на 2 вида:

- 1) Простые (однофакторные, одноэлементные) показатели – показатели, характеризующие какую-то одну однозначную на данный момент оценочную величину и состоящие из одного БАФа.
- 2) Составные (многофакторные, многоэлементные) показатели – когда количество оцениваемых факторов или количество источников информации по какой-то оцениваемой позиции больше одного (например, ответы на один и тот же (или подобный) смысловой вопрос одновременно представителей разных сегментов целевой аудитории (школьников среднего звена, старшего звена и родителей). Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОКО введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

**Постулат о неудовлетворительном уровне качества деятельности организации культуры.** Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной любого используемого для НОКО оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе организации культуры.

**Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным.** При проведении НОКО

результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже сорокапроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 значение по данному показателю не удовлетворительна.

**Постулат о высоком уровне качества деятельности организации культуры.** Согласно этому постулату –считаемый высоким уровень качества деятельности организации культуры характеризуется численной величиной каждого используемого для НОКО оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности организации культуры признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОКО суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества условий культурной деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга деятельности организации постулат о «восемидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

**Для практических оценочных целей и выводов о качестве деятельности организации культуры уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе краевые границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.**

Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности организации культуры.



## 8.2. Анализ оценочного уровня показателей.

### Обозначение приоритетов:

№	Показатели оценки качества
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры.
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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 участниками культурно-просветительских отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления культурно-просветительских услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации культуры
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. В сфере культуры показатель <b>не применяется.</b>
2.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, 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

3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления культурно-просветительских услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доступностью культурно-просветительских услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
4.1.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.1.	Доля участников культурно-просветительских отношений, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля участников культурно-просветительских отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания культурно-просветительских услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### 8.3. Анализ оценочных уровней условий работы ЦБС по всем аналитическим позициям НОКО.

Наименование ОК	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
МБУК “ЭЦБС” ЭМР	25,1	20,0	32,5	50,0	47,0	9,9	16,3	22,6	39,9	40,0	19,4	29,9	19,8	48,8
МБУК “БЦБС” ЭМР	23,9	15,0	32,9	50,0	32,6	9,3	8,3	15,5	39,3	39,8	14,7	29,9	17,3	38,4
МБУК "ВЦБС" ЭМР	29,5	25,0	38,1	50,0	46,8	0,2	12,7	21,7	39,9	39,9	20,0	30,0	20,0	48,6
<b>Максимально возможное значение (max)</b>	30	30	40	50	50	30	40	30	40	40	20	20	30	50
<b>Среднее значение по всем ОК</b>	26,2	20,0	34,5	50,0	42,1	6,5	12,4	19,9	39,7	39,9	18,0	29,9	19,0	45,3
<b>Ниже данного значения -неуд. уровень (&lt; 0,4 max)</b>	12	12	16	20	20	12	16	12	16	16	8	8	12	20
<b>Выше данного значения - высокий уровень (&gt; 0,8 max)</b>	24,0	24,0	32,0	40,0	40,0	24,0	32,0	24,0	32,0	32,0	16,0	16,0	24,0	40,0

	- НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
	- УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
	- ХОРОШО, ОТЛИЧНО

### 8.4. Анализ оценочного уровня показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание по результатам НОКО.

Рекомендации представлены в виде перечня приоритетов, акцент на которые при планировании деятельности ОК для повышения качества условий осуществления культурно- просветительской деятельности, позволит наиболее значительно повлиять на НОКО. При планировании деятельности ОК по итогам НОКО необходимо учесть следующее – при определении действий, продиктованных приоритетами, необходимо предпринять ОК дополнительные меры (опрос, фокус группы, рабочие встречи и т.д.) для выяснения причин низкой оценки показателя(кроме объективно проверяемых показателей 1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 3.2.) При этом следует опираться на содержание анкет для сбора информации в интересах НОКО.

Наименование ОК	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.
МБУК “ЭЦБС” ЭМР	7	4	6	12	8	1	2	5	11	12	9	14	3	10
МБУК “БЦБС” ЭМР	9	3	10	13	6	2	1	4	11	12	7	14	5	8
МБУК "ВЦБС" ЭМР	9	5	7	13	6	1	2	4	10	10	10	14	3	8

## 9. Рекомендации по итогам НОК.

Рекомендации в случае неудовлетворительного уровня оценки по показателям	МБУК “ЭЦБС” ЭМР	МБУК “БЦБС” ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
Обеспечить наличие на информационных стендах в филиалах ЦБС копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	✓	✓	
Обеспечить на официальном сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	✓		
Обеспечить возможность получить своевременно ответ на запрос, направленный по электронной почте.		✓	
Провести анализ низкого уровня удовлетворенности участников культурно-просветительских отношений доступности и качества питьевой воды в филиалах ЦБС и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		✓	
<p>Оборудовать территорию, прилегающей к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок,</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги культуры наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	✓	✓	✓

**10. Данные по итогам НОК для размещения на официальном портале bus.gov.ru**

Индикаторы параметров показателей оценки качества	МБУК "ЭЦБС" ЭМР	МБУК "БЦБС" ЭМР	МБУК "ВЦБС" ЭМР
<b>1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>			
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	71,2	71,2	97
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100	91	100
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	4	3	5
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	1210	466	597
	1258	475	604
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	1156	373	581
	1258	475	604
<b>2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	6	6	6
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1158	405	586
	1258	475	604
<b>3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1	1	0
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3	2	4
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	7	52	3
	35	157	16
<b>4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>			
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	1224	458	601
	1258	475	604

услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1228	472	601
	1258	475	604
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1188	425	601
	1258	475	604
<b>5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1224	473	601
	1258	475	604
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1208	441	600
	1258	475	604
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1137	416	567
	1258	475	604