

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «Марагда»



Имурак Р. Ю. /

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
СУРГУТСКОГО РАЙОНА ХМАО-ЮГРЫ

ИЮНЬ 2020

# Введение

## Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры проводится в соответствии с:

- Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 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» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726);

- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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";
- полным объемом показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", по источнику информации "Изучение мнения получателей услуг";
- приказом Министерства культуры РФ от "07" марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры";
- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом муниципального образования Сургутский район, в отношении организаций культуры, учредителем которых является муниципальное образование Сургутский район и городские и сельские поселения Сургутского района.

## **Цель исследования**

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).

2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.

## **Задачи исследования**

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

## **Объект исследования**

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

## **Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

## Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры:
  - а) **Натурные наблюдения.** Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:
    - наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
    - обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
    - обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг будет осуществляться посредством Онлайн-опроса. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме,

## Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 17 организаций культуры автономного округа.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

## **Этапы и сроки проведения исследования**

### **1. Подготовительный этап**

Исполнитель (Оператор) осуществляет:

1. Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Сургутском районе Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2. Изучение инструментария независимой оценки.

3. Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

4. Определение подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года.

5. Разработка графика выездов в организации в сфере культуры Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6. Представление результатов первого этапа для рассмотрения Общественному совету муниципального образования Сургутский район.

### **2. Сбор информации Оператором (полевой этап).**

Исполнитель (Оператор) осуществляет:

2.1 Сбор информации о качестве предоставления услуг по каждой организации культуры, перечень которых приведен в приложении 1.

Требуемая информация включает в себя:

- анализ официального сайта организации культуры;
- оценка содержания информационных стендов;
- эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»;
- эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»;
- натурные наблюдения
- выявление мнения получателей услуг (очно, дистанционно, анкетирование)

2.2 Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации

2.3 Представление результатов второго этапа.

#### **2.1. Сбор информации о качестве предоставления услуг**

Оценка проводится по критериям, представленным в Приложении 3.

### *2.1.1. Анализ официального сайта организации культуры*

Оператор проводит анализ официального сайта организации культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры и может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

### *2.1.2. Оценка содержания информационных стендов*

Оператор осуществляет оценку содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативным правовым актом и ее доступности для инвалидов используются следующие документы:

- статья 36.2 Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

### *2.1.3. Натурные наблюдения*

Проводятся Оператором для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;  
обеспечением комфортных условий предоставления услуг;  
обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг. Оценка проводится по критериям, представленным в Приложении 3.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

При проведении натуральных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используются:

- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);
- СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций культуры».

#### ***2.1.4. Выявление мнения получателей услуг (дистанционно).***

Для выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется изучение отзывов граждан путем проведения опросов в дистанционной форме (на официальных сайтах: учреждений культуры, органа местного самоуправления, органа управления культуры, перечень которых предоставляется заказчиком.).

#### ***2.2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации***

Проводится по каждой организации, указанной в перечне (Приложение №1). В таблице «Сводные сведения по результатам независимой оценки» по организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, указываются общие показатели, учитывающие значения его структурных подразделений.



### ***3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями***

#### ***3.1 Подготовка аналитических материалов***

- Обработка и анализ первичного массива данных.
- Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с единым порядком расчёта показателей. По организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, расчёт значений осуществляется с учетом значений его структурных подразделений.
- Систематизация основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.
- Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры.
- Формирование проекта рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1).
- Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2) и сферы культуры автономного округа в целом.
- Подготовка итогового аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы.
- Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций культуры.

#### ***3.2. Представление результатов третьего этапа***

Оператор предоставляет результаты третьего этапа для рассмотрения Общественному совету муниципального образования Сургутский район.

#### **Требования к результатам работ**

Итоговый отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг содержит:

- а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых в 2020 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- б) поэтапное описание методики и технологии исследовательской работы с приложением материалов, подтверждающих непосредственное

взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотоматериалы, снятые во время выездов в каждую организацию);

в) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

г) результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой организации и в целом по району;

д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

е) анализ основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

ж) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры;

з) сопоставление полученных результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года;

и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;

к) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы культуры автономного округа в целом;

л) проект рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций.

Результаты представляются Заказчику в виде полного итогового аналитического отчёта на бумажном и цифровом носителе (flash-носителе). Объём итогового отчёта не менее 200 страниц. Текст отчёта имеет подробное оглавление с указанием страниц разделов, посвящённых каждой организации и содержащих как текстовую часть, так и таблицу со значениями по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта.

## График проведения исследования

График на оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

№ этапа	Наименование видов услуг и периоды их оказания	Срок оказания (начало-окончание)
1	Подготовка к осуществлению сбора и обобщения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 10 календарных дней после подписания Контракта
2	«Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 45 календарных дней после принятия решения Общественным советом муниципального образования Сургутский район об одобрении представленных результатов 1 этапа
3	Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 15 календарных дней после принятия решения Общественным советом муниципального образования Сургутский район об одобрении представленных результатов 2 этапа
4	Заключительный этап	В течение 10 календарных дней после принятия решения Общественным советом муниципального образования Сургутский район об одобрении представленных результатов 3 этапа. Точная дата проведения заседания Общественного совета муниципального образования Сургутский район согласовывается после принятия результатов 3 этапа.

## II. Результаты независимой оценки качества условий

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	85	100	100	96
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	74	90	100	89
3	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	59	0	100	58
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	90	90	100	94
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	91	100	96	96
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	86	100	99	95
7	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	100	100	100	100
8	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	82	100	0	55
9	Муниципальное казённое	76	100	76	83

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
	учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»				
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	86	90	96	91
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Рускинской музей Природы и Человека имени Ядрошникова Александра Павловича»	80	90	100	91
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	64	60	96	76
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	90	100	100	97
14	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	89	100	100	97
16	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	74	60	100	80
17	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	90	100	90	93

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наивысшие баллы набрали следующие организации: Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник», Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система», Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей», Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система».

Наименьшее количество баллов по критерию 1 присвоено следующим организациям: Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный», Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс "Барс"».

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*)

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	100	80	90
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	60	100	80
3	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	80	92	86
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	100	97	99
7	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	100	99	100
8	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	80	0	40
9	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	80	71	76
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	80	93	86
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Рускинской музей Природы и Человека имени Ядрошников Александр Павловича»	80	100	90
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	100	100	100
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	100	100	100

14	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	100	100	100
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	100	96	98
16	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	80	80	80

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысшие баллы набрали почти все организации.

Наименьшее количество баллов по критерию 2 присвоено следующим организациям: Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный».

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Итого по крит. 3
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	80	60	100	78
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	40	40	100	58
3	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	60	40	100	64
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	0	20	0	8
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	60	40	100	64
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	60	60	91	69
7	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	60	60	91	69
8	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс	60	60	100	72



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
	«Юбилейный»				
9	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	40	40	0	28
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	80	80	100	86
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Русскинской музей Природы и Человека имени Ядрошникова Александра Павловича»	40	40	100	58
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	80	40	100	70
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	60	0	0	18
14	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	60	60	100	72
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	60	40	100	64
16	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	40	60	100	66
17	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	60	60	67	62

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наивысший результат набрали: Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система», Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный», Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система», Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова».

Минимальное количество баллов по критерию 3 присвоено следующим организациям: Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл», Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей», Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный».

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, 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)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	100	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	100	100	100	100
3	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	100	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	100	100	100	100
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	99	99	98	99
7	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	100	99	100	100
8	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	0	100	100	60
9	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	100	86	81	90
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и	96	96	96	96

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
	творчества»				
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Русскинской музей Природы и Человека имени Ядрошникова Александра Павловича»	100	100	100	100
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	100	100	100	100
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	100	100	100	100
14	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
16	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	100	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	80	80	89	82

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» почти все организации набрали достаточно высокие баллы.

Наименьшее количество баллов по критерию 4 у Муниципального учреждения «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный».

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	100	90	100	98
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	100	100	100	100
3	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	100	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	100	92	92	95
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	99	99	99	99
7	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	100	100	100	100
8	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	0	0	0	0
9	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	86	81	81	82
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	96	93	96	96
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Русскинской музей Природы и Человека имени Ядрошникова Александра Павловича»	100	100	100	100
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
	краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»				
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	100	100	100	100
14	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
16	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	100	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	90	80	80	83

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все организации набрали достаточно высокий балл.

Наименьшее количество баллов по критерию 5 у Муниципального учреждения «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный».

**Основные выводы по результатам проведения независимой оценки организаций культуры, расположенных на территории Сургутского района.**

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Сургутского района составил 83,71 балла.

**Общий рейтинг.**

Таблица 6.

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	100	100	72	100	100	94,4	1
2	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	100	100	69	100	100	93,7	2
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	96	90	78	100	98	92,4	3
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	95	99	69	99	99	92,2	4
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	97	98	64	100	100	91,8	5
6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	91	86	86	96	96	91,1	6
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	76	100	70	100	100	89,2	7
8	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр	80	100	66	100	100	89,2	8

	«Барсова Гора»							
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	96	86	64	100	95	88,2	9
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Русскинской музей Природы и Человека имени Ядрошника Александра Павловича»	91	90	58	100	100	87,8	10
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	89	80	58	100	100	85,4	11
12	Муниципальное казенное учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	58	100	64	100	100	84,4	12
13	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	97	100	18	100	100	83	13
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	94	100	8	100	100	80,4	14
15	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	93	80	62	82	83	80	15
16	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	83	76	28	90	82	71,9	16
17	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	55	40	72	60	0	45,4	17

На высоком уровне критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», критерий «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации набрали достаточно высокие баллы независимой оценки качества условий оказания услуг в организации культуры Сургутского района.

В то же время можно выделить несколько проблем в деятельности образовательных организаций:

1. Отсутствие на сайте организаций информации в полном объеме, сложный поиск информации, недостаточное структурирование информации, размещение информации в специализированных местах, к которым может не быть доступа у обычного посетителя сайта.

2. Недостаточное количество способов взаимодействия с помощью электронных сервисов с образовательной организацией.

3. Недостаточно комфортные условия для оказания услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья.

4. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций культуры.



## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сургутского района**

1. Учреждения культуры Сургутского района в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Наиболее высокую оценку получило Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» – 94,4 балла.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «удовлетворенность условиями оказания услуг» (90,5 баллов), **доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры»** (95,4 баллов).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в целом оценен в 89,27 баллов. Согласно оценке оператора, в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично.

4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** в целом получил оценку 86,67 баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Не все сайты организаций культуры соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.

5. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** – 56,73 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организациях культуры доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

6. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

- повышение уровня доступности организации для инвалидов;
- комфортность услуг, в частности обеспечение посетителей учреждений обновленными зонами отдыха;
- открытость и доступность информации на сайтах и стендах организаций.

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Сургутского района рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
3. Повысить комфорт условий для предоставления услуг. Оборудовать комфортные зоны отдыха (ожидания) соответствующей мебелью.

4. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях культуры и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

### Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	94,4	<b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).
2.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	93,7	<b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).
3.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	92,4	<b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся)  <b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	92,2	<b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).  <b>Повысить уровень комфортности оказания услуг,</b> в частности, сделать частичный ремонт снаружи и внутри здания.  <b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	91,8	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень комфортности оказания услуг,</b> в частности, сделать частичный ремонт снаружи и внутри здания.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.</p>
6.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягунский центр досуга и творчества»	91,1	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся)</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Кнопка «версия для слабовидящих» расположена неудобно и перекрывает другие кнопки. Добавить структуру органов управления учреждения и материально-техническое обеспечение учреждения.</p>
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	89,2	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень комфортности оказания услуг:</b> в частности, сделать частичный ремонт снаружи и внутри здания.</p> <p><b>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг:</b> сделать экспонаты на открытом воздухе, добавить услуги для детей дошкольного возраста.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении. Добавить учредительные документы и сведения об учредителях.
8.	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	89,2	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы» и электронную обратную связь. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении. Добавить основные виды деятельности, структуру и органы управления организацией.</p>
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	88,2	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг</b> добавить больше досуговых мероприятий, а также сделать доступных показ фильмов.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.</p>
10.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Русскинской музей Природы и Человека имени Ядрошников Александра Павловича»	87,8	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			задаваемые вопросы». Добавить информацию о графике работы учреждения.
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	85,4	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении. Неполный пакет учредительных документов.</p>
12.	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	84,4	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Создать сайт организации и привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы на стенд.</p>
13.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей»	83	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.</p>
14.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	80,4	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении.
15.	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	80	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень доброжелательности и вежливости:</b> Исключить жалобы на невежливый персонал.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Своевременно вносить изменения о предоставляемых услугах на сайт, обновлять прейскурант цен.</p>
16.	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	71,9	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень доброжелательности и вежливости:</b> Исключить жалобы на невежливый персонал.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации</b> Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить информацию о материально-техническом обеспечении. Добавить информацию о структуре и органах управления учреждением.</p>
17.	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	45,4	<p><b>Повысить уровень доступности организации для инвалидов:</b> обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (сменными креслами-колясками при наличии такой категории обучающихся, пандусом и дверными проемами при условии архитектурной возможности здания организации, специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).</p> <p><b>Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг:</b> провести комплексные мероприятия на улучшение условий оказания услуг.</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			<p><b>Повысить открытость и доступность информации</b>  Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия (не только отправку обращения, но), например, раздел «Часто задаваемые вопросы» и «Анкеты для опроса граждан». Добавить информацию о структуре и органах управления учреждением.</p>





# Приложение 1

## Перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Тип организации	Выборка
1.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сургутская районная централизованная клубная система»	Муниципальная организация	
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белоярский центр досуга и творчества»	Муниципальная организация	
3.	Муниципальное казённое учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Барс"	Муниципальная организация	
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно – досуговый центр «Кристалл»	Муниципальная организация	
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Локосовский центр досуга и творчества»	Муниципальная организация	
6.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер»	Муниципальная организация	
7.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский Дом культуры «Нефтяник»	Муниципальная организация	
8.	Муниципальное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Юбилейный»	Муниципальная организация	
9.	Муниципальное казённое учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Солнечный»	Муниципальная организация	
10.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Ульт-Ягупский центр досуга и творчества»	Муниципальная организация	
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Рускинской музей Природы и Человека имени Ядрошникова Александра Павловича»	Муниципальная организация	
12.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Угутский краеведческий музей им. П. С. Бахлыкова»	Муниципальная организация	
13.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторский	Муниципальная организация	

	хаптыйский этнографический музей»		
14.	Муниципальное учреждение культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»	Муниципальная организация	
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сургутская районная централизованная библиотечная система»	Муниципальная организация	
16.	Муниципальное автономное учреждение Сургутского района «Историко-культурный научно-производственный центр «Барсова Гора»	Муниципальная организация	
17.	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования "Ренессанс"	Муниципальная организация	

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
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 %	100 баллов	40%	40 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	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	100 баллов	30%	30 баллов
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; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>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>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
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)	100 баллов	40%	40 баллов
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)	100 баллов	40%	40 баллов
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)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если	100 баллов	30%	30 баллов

	бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$  – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  – количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$  – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

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

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 социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" ( $P_{\text{откр\_уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр\_уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
- транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.);
- иные условия.

Значение показателя ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя  $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  определяется по формуле:

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

где:

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



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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими":

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

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

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

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя  $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  определяется по формуле:

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

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;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где