



Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры.

Объем анкет составил 134% от заявленного количества. Анкетирование оффлайн составляет 71003 ед., интервьюирование в организациях составляет 23667 ед., телефонный опрос составляет 47335 ед., анкетирование методом интернет-опроса составляет 94671 ед., анкетирование методом планшетного анкетирования составляет 25379 ед.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры, характеризующие:

#### **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):**

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

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы".

Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

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

#### **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1 и 2.3.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению;

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

#### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

- по пятой группе показателей: Муниципальное казенное учреждение "Махневский культурно-досуговый центр" – 94,9 % достижения максимального значения баллов.

Среди муниципальных организаций культуры Свердловской области, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – Муниципальное казенное учреждение "Махневский культурно-досуговый центр" – 88,87 % достижения максимального значения баллов.



### **3.65 Слободо-Туринский муниципальный район**

В Слободо-Туринский муниципальный район входят шесть учреждений культуры: Бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение"; Муниципальное казенное учреждение культуры "Центр культурного развития" Слободо-туринского муниципального района, Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сладковский культурно-досуговый центр" Сладковского сельского поселения, Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринский районный историко-краеведческий музей"; Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Усть - Нишинский культурно - досуговый центр"; Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нишинский культурно-досуговый центр" Нишинского сельского поселения Слободо-Туринского муниципального района Свердловской области.

Среди них наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы организаций культуры, подведомственных Министерству культуры Свердловской области в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: Бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение" – 95,5 % достижения максимального значения баллов.

- по второй группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Усть - Нишинский культурно - досуговый центр" – 99 % достижения максимального значения баллов.

- по третьей группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нишинский культурно-досуговый центр" Нишинского сельского поселения Слободо-Туринского муниципального района Свердловской области – 84,2 % достижения максимального значения баллов.

- по четвертой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нишинский культурно-досуговый центр" Нишинского сельского поселения Слободо-Туринского Муниципального района Свердловской области, Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринский районный историко-краеведческий музей" – 92,4 % достижения максимального значения баллов.

- по пятой группе показателей: Бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение" – 92,9 % достижения максимального значения баллов.

Среди муниципальных организаций культуры Свердловской области, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – Бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение" – 91,29 % достижения максимального значения баллов.

2 место – Муниципальное казенное учреждение культуры "Центр культурного развития" Слободо-туринского муниципального района – 90,41 % достижения максимального значения баллов.

3 место – Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринский районный историко-краеведческий музей" – 90,29 % достижения максимального значения баллов.

Последние строки рейтингов заняла следующая организация:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сладковский культурно-досуговый центр" Сладковского сельского поселения – 85,96 % достижения максимального значения баллов, что также является отличным показателем и по градации общероссийского портала соответствует уровню оказания услуг на «5» балла.

Таблица 2. Рейтинг муниципальных учреждений

№ п/п	ИНН	Муниципальные организации в сфере культуры	Рейтинг по группе показателей					Всего
			открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	добровольность, независимость работы организации	удовлетворенность качеством оказания услуг	
		Нормативные значения	100	100	100	100	100	100

85	6634010480	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринский районный историко-краеведческий музей"	94,35	96	79,4	92,4	89,3	90,29
----	------------	---	-------	----	------	------	------	-------

## 5.2. Муниципальные организации культуры (рейтинг)

№ п/п	ИНН	Наименование учреждения	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1	6677010644	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр" Волчанского городского округа	96,29	1
85	6634010480	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Слободо-Туринский районный историко-краеведческий музей"	90,29	72