

Отчёт
о независимой оценке
качества условий оказания услуг
организациями культуры
муниципального образования
город Новочеркасск Ростовской области

Общая информация

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее НОКУОУ) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Организация – оператор проведения НОКУОУ организациями культуры муниципального образования город Новочеркасск Ростовской области - ООО «Инфорс».

Источниками информации, использованными при НОКУОУ организациями культуры являются:

1. Официальный сайт Управления культуры МО г. Новочеркасск
2. Официальные сайты учреждений культуры г. Новочеркаска
3. Информационные стенды в учреждениях культуры г. Новочеркаска
4. Анкетирование получателей услуг (далее – респондентов)

Основные понятия, используемые при проведении НОКУОУ организациями культуры:

Наблюдение – метод сбора информации о наличии информации на информационных стендах и конкретных условиях оказания услуг.

Изучение информации на сайтах – метод сбора информации о наличии необходимой информации и обратной связи.

Анкетирование – метод проведения социологических опросов в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет» или методом телефонного опроса).

Анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по разработанным правилам.

Респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Показатели, характеризующие общие критерии НОКУОУ организациями культуры определены приказами Минкультуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (в отношении организаций № 1-3 в приложении), Минобрнауки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», Правительственной телеграммой Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.10.2018г. № 11-3/10/П-7125.

В соответствии с собранными данными по соответствующим показателям рассчитывался интегральный показатель в балльном значении.

По значениям интегральных показателей производился расчёт общего балла организации культуры, в отношении которой проводилась независимая оценка условий качества оказания услуг.

По значению общего балла определялся рейтинг организации культуры внутри муниципального образования.

На основании полученных данных рассчитывался показатель оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры по муниципальному образованию в целом.

Перечень организаций культуры муниципального образования город Новочеркасск Ростовской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Кол-во респондентов</i>	<i>Из них инвалидов</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	85	12
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	45	9
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	75	19
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	35	8
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	50	9
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	80	34
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	200	21
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	150	19
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	150	20

**Критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры**

<i>№ п.п.</i>	<i>Показатели</i>
1.	<i>Наличие информации на информационных стендах:</i>
1.1.	Наличие информации о деятельности организации
1.2.	Количество материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (должно быть)
1.3.	Количество фактически размещённых материалов из п.1.2. (фактическое наличие)
2.	<i>Официальный сайт организации:</i>
2.1.	Наличие сайта, адрес в интернете
2.2.	Наличие информации об организации на её сайте
2.3.	Количество материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (должно быть)
2.4.	Количество фактически размещённых материалов из п.2.3. (фактическое наличие)
3.	<i>Официальный сайт организации:</i>
3.1.	Наличие на сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (№ тел., e-mail, электронные сервисы для подачи электронного обращения – жалобы, предложения, - получение консультации по оказываемым услугам и др.)
3.2.	Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»
3.3.	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг данной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё;
3.4.	Наличие иного способа дистанционного взаимодействия (например, горячая линия или «Оставьте свой телефон, мы Вам перезвоним» или др.)

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

(для организаций культуры и образования применяется критерий «Комфортность предоставления услуг» - № 392 – ФЗ)

<i>№ п.п.</i>	<i>Показатели</i>
1.	1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:
1.1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
1.2.	Навигация внутри помещения организации (указатели)
1.3.	Наличие и доступность питьевой воды
1.4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
1.5.	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
1.6.	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте, при личном посещении)
1.7.	Иные параметры, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

<i>№ п.п.</i>	<i>Показатели</i>
1.	Наличие в помещениях организации и на прилегающей территории:
1.1.	Входных групп, оборудованных пандусами
1.2.	Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
1.3.	Расширенных дверных проёмов, поручней

1.4.	Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
2.	<i>Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</i>
2.1.	Дублирование для инвалидов по зрению, слуху звуковой и зрительной информации
2.2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
2.3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
2.4.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
2.5.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории
2.6.	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

а) Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации в сети «Интернет» ($P_{инф}$).

Для расчёта показателя применялась формула:

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

где:

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

$I_{сайт}$ – количество информации, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;

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

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель 1.1.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	100
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	100
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

б) Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (П_{дист}) .

Данный показатель определялся по формуле:

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

где:

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

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

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

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель 1.2.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	100
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лири-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	100
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	100

в) Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры ($P_{уд}^{откр}$).

Данный показатель определялся по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (1.3)$$

где:

$U_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры;

$U_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;

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

№ п.п.	Наименование организации культуры	Показатель 1.3.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	94
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лири-Альянс"	98
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	96
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	100

2. Комфортность условий предоставления услуг

а) Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха, оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (наличие общественного транспорта, парковки); иные условия ($\Pi_{\text{комф усл}}$).

Показатель рассчитывался по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф усл}}$) принимает значение 100 баллов.

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	100
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	100
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	-
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	-

Показатель б) «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»)

в) Доля получателей услуг удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры ($\Pi_{уд}^{комф}$).

Расчет проводился по формуле:

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

где:

$У_{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель 2.3.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	99
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лири-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	96
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	99
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	-
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	-

3. Доступность услуг для инвалидов:

а) оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов: наличие оборудования входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов и др. ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	0
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	0
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	0
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	60
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	0
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	0
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	40
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	40
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	40

Б) 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 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 (П услуг дост) определялось по формуле:

$$П \text{ услуг дост} = Т \text{ услуг дост} \times С \text{ услуг дост} \quad (3.2)$$

где:

Т услуг дост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

С услуг дост - 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 (П услуг дост) принимает значение 100 баллов.

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 3.2.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	60
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	20
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	20
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	80
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	40
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	20
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	80
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	40
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	40

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{дост уд}}$) определялось методом анкетирования среди респондентов-лиц с ограниченными возможностями, по формуле:

$$P_{\text{дост уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{\text{Удост}}{\text{Чинв}} \right) \times 100 \quad (3.3)$$

где:

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

$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг – инвалидов.

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 3.3.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	66
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	44
	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	20
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	80
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	55
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	86
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	71
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	89
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	88

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

А) Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры ($\Pi_{\text{перв. конт уд}}$) определялся по формуле:

$$\Pi_{\text{перв. конт уд}} = \left(\frac{\text{Уперв. конт}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

где:

$\text{У}_{\text{перв. конт}}$ — число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

<i>№ п.п</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель 4.1.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	99
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	97
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	94
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

Б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры ($P_{\text{оказ усл}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{оказ усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

где:

$U_{\text{оказ усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 4.2.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	99
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	97
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	94
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

в) Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия ($P_{\text{вежл.дист.уд}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{U_{\text{веж л. дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

где:

$U_{\text{веж л. дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;;

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

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 4.3.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	99
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Ли́ра-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	97
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	100
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

А) Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры)» ($P_{\text{реком}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.1)$$

где:

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

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

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель 5.1.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	100
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	98
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	100
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

б) Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг ($P_{\text{орг усл уд}}$) определялся по формуле:

$$P_{\text{орг усл уд}} = \left(\frac{\text{Уорг. усл}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

Где:

$U_{\text{орг усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

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

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 5.2.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	98
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лири-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	96
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	98
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	100

в) Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры ($P_{уд}$) определялась по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.3)$$

где:

$Y_{уд}$ – число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

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

№ п.п	Наименование организации культуры	Показатель 5.3.
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	98
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	100
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	100
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	100
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	100
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	96
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	99
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	100
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркаска"	100

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры рассчитывались:

- **по организации культуры**, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

- **по муниципальному образованию** город Новочеркасск в целом по совокупности муниципальных организаций в сфере культуры, расположенных на территории данного муниципального образования и оказывающих услуги в указанной сфере за счёт бюджетных ассигнований бюджета города Новочеркасск, в отношении которых проведена независимая оценка.

а) Оценка качества по организации культуры, в отношении которой проводилась независимая оценка качества, рассчитывалась по формуле:

$$S_{№} = \frac{\sum K_{mn}}{5} \quad (6)$$

где:

$S_{№}$ - показатель оценки качества №-ой организации;

$K_{m, №}$ - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в №-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K1_{№} = (0,3 \times П_{№ \text{ инф}} + 0,3 \times П_{№ \text{ дист}} + 0,4 \times П_{№ \text{ откр уд}})$$

$$K2_{№} = (0,3 \times П_{№ \text{ комф усл}} + 0,4 \times П_{№ \text{ ожид}} + 0,3 \times П_{№ \text{ комф уд}})$$

$$K3_{№} = (0,3 \times П_{№ \text{ орг дост}} + 0,4 \times П_{№ \text{ услуг дост}} + 0,3 \times П_{№ \text{ дост уд}})$$

$$K4_{№} = (0,4 \times П_{№ \text{ перв конт уд}} + 0,4 \times П_{№ \text{ оказ услуг}} + 0,2 \times П_{№ \text{ вежл дист уд}})$$

$$K5_{№} = (0,3 \times П_{№ \text{ рек}} + 0,2 \times П_{№ \text{ орг усл уд}} + 0,5 \times П_{№ \text{ уд}})$$

где:

$П_{№ \text{ инф}}$ - $П_{№ \text{ уд}}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в №-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1-5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации культуры составляет 100 баллов.

<i>№ п.п.</i>	<i>Наименование организации культуры</i>	<i>Показатель б.</i>
1.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. П.И. Чайковского"	88
2.	МБУ ДО "Детская музыкальная школа им. С.В. Рахманинова"	84
3.	МАУ ДО "Детская школа искусств "Лира-Альянс"	83
4.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. Донской"	94
5.	МБУ ДО "Детская школа искусств мкр. «Молодежный»"	87
6.	МБУ ДО "Детская художественная школа им. Н.Н. Дубовского"	84
7.	МБУК "Новочеркасская централизованная библиотечная система"	92
8.	МБУК ансамбль русских народных инструментов "Донские узоры"	89
9.	МБУК "Академический хор города Новочеркасска"	89

б) Оценка качества в сфере культуры по муниципальному образованию город Новочеркасск в целом рассчитывалась по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества в сфере культуры в муниципальном образовании город Новочеркасск Ростовской области;

$S^{ou} \text{ №}$ - показатель оценки качества по №-ой организации культуры в муниципальном образовании город Новочеркасск Ростовской области;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в сфере культуры в указанном муниципальном образовании

Таким образом, показатель оценки качества в сфере культуры по муниципальному образованию город Новочеркасск Ростовской области составляет 88 баллов.

Выводы и предложения

В целом качество условий оказания услуг организациями культуры города Новочеркаска Ростовской области высокое – 88 баллов.

Информирование потребителей услуг проводится в полном объёме, о чём свидетельствует количество материалов, размещённых на информационных стендах и на сайте в сети «Интернет», соответствующее (или даже превышающее) число материалов, которое обязательно должно быть размещено.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг налажены и функционируют. В дистанционном режиме можно получить консультацию, подать заявление, записаться на приём и др. Однако, практически у всех отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», не размещена анкета для опроса респондентов по оценке уровня удовлетворённости качеством оказания услуг в сфере культуры. Следует в дальнейшем обратить внимание на необходимость добавления данных разделов на сайты организаций культуры.

Комфортностью условий предоставления услуг респонденты в целом довольны, о чём свидетельствует высокий уровень их удовлетворённости.

Главной проблемой для всех организаций культуры, прошедших независимую оценку качества оказания услуг является доступность услуг для инвалидов. Однако следует отметить, что в Новочеркасске создано достаточное количество организаций для проживания, т.е. компактного пребывания инвалидов. Это даёт возможность исполнительским организациям культуры (Ансамбль русских народных инструментов «Донские узоры», Академический хор города Новочеркаска) выезжать с концертами непосредственно к людям с ограниченными возможностями, чтобы повысить доступность услуг для инвалидов. В то же время наличие комфортной среды для получения услуг в организациях культуры людьми с ограниченными возможностями остаётся проблемой, требующей дальнейшего решения.