

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Приложение
к приказу Министерства культуры Российской Федерации
от «07» марта 2017 г. № 261

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и носят рекомендательный характер при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

1. Общие положения

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 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 Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

2.1. Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждают положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на существующие при этих органах общественные советы.

2.2. В соответствии с Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26.02.2016 № 471, Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Российской Федерации.

2.3. В целях создания условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления рекомендуется формировать сведения об организациях культуры, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, муниципального образования, и направлять в соответствующий общественный совет.

При этом, если органами местного самоуправления общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры не сформированы, то сведения об организациях культуры, расположенных на территории муниципального образования, включаются органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сведения об организациях культуры, расположенных на территории субъекта Российской Федерации.

Общественные советы, сформированные органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, с учетом необходимости проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в отношении каждой организации культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года, утверждают перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

2.4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

2.5. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – анкета) в интерактивной форме.

2.6. При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие основные каналы информации услуг:

- 1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в организации культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование наибольшего количества каналов сбора информации.

При формировании анкеты рекомендуется использовать примерные варианты вопросов, которые приведены в приложении к настоящим Методическим рекомендациям.

2.7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры

Категории культур	организаций	Параметры	Количество анкет
Малые культуры	организации	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние культуры	организации	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные культуры	организации	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

Таким образом, для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

2.8. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542.

2.9. Общественные советы на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируют предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры общественные советы представляют соответственно в Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, в органы местного самоуправления.

2.10. Министерство культуры Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядке ее размещения», а также на официальных сайтах Министерства культуры Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Приложение

к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Примерные варианты вопросов для включения в анкету оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков

5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ
КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ
ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{O T K P} + N_i^{Y D O B L}, \text{ где:}$$

N_i – общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{O T K P}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{Y D O B L}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ($N_i^{\text{откр}}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Таблица 1
Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{удовл}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{удовл} = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

m_{ijp} – значение показателя, сформированное p -ым получателем услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

P_{ij} – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы
	культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Совершенно не удобно		0
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

* - Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

Пример расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры ($N_i^{УДОВЛ}$), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

Пример расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры ($N_i^{УДОВЛ}$), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг ($p=10$), по 14 показателям ($j=14$).

Результаты расчетов представлены в Таблице (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

Таблица

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp})/p)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10					+					+	20	60	9	6,7
		В целом хорошо	7,5	+					+			+		22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+				+			15			
		Плохо, много недостатков	2,5							+				2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	38	9	4,2
		В целом хорошо	7,5					+					+	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+			+			+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5	+			+				+			7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0							+				0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10					+						10	43	9	4,7
		В целом хорошо	7,5	+					+					15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+					+			10			
		Плохо, много недостатков	2,5							+		+	+	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				+							0			
j4	Удобство пользования	Отлично, все устраивает	10	+									+	20	53	9	5,8

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp} /p)		
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16		
	электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	В целом хорошо	7,5					+					+	15	53	9	5,8	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+		+					15				
		Плохо, много недостатков	2,5								+			2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0							+				0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10					+						10	53	9	5,8	
		В целом хорошо	7,5	+					+				+	22,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+					+	+		15				
		Плохо, много недостатков	2,5				+			+				5				
		Совершенно не удобно	0											0				
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	+	+			+	+		+	+	+	14	56	10	5,6
			нет	0			+	+			+				0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2				+		+				+	6			
			нет	0	+	+	+		+		+	+	+		0			
		Наличие сопровождающего персонала возможности самостоятельного передвижения территории организации	да	2	+	+	+	+		+		+	+	+	16			
			нет	0					+		+				0			
		Компетентность работы персонала посетителями-инвалидами	да	2	+	+		+	+	+		+	+	+	16			
			нет	0			+				+				0			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на	да	2			+							+	4			
			нет	0	+	+		+	+	+	+	+	+	+	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σm _{ijp})/p)	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
		контрастном фоне)															
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, устраивает все	10	+				+					+	30	63	9	6,9
		В целом хорошо	7,5						+			+		15			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				+	+			+			15			
		Плохо, много нарушений	2,5							+				2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0											0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, устраивает все	10											0	43	9	4,7
		В целом хорошо	7,5	+				+					+	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5				+		+			+		15			
		Плохо, много нарушений	2,5					+			+			5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0							+				0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, устраивает все	10					+						10	43	9	4,7
		В целом хорошо	7,5	+					+					15			
		Удовлетворительно	5				+				+			10			
		Плохо	2,5							+		+	+	7,5			
		Неудовлетворительно	0					+						0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, устраивает все	10										+	10	45	9	5
		В целом хорошо	7,5					+				+		15			
		Удовлетворительно	5				+	+		+				15			
		Плохо	2,5	+							+			5			
		Неудовлетворительно	0							+				0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, устраивает все	10					+						10	53	9	5,8
		В целом хорошо	7,5	+					+				+	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				+				+	+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5					+			+			5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, устраивает все	10											0	5	10	0,5
		В целом хорошо	7,5											0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5	+	+									5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				+	+	+	+	+	+	+	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности	Отлично, устраивает все	10											0	55	10	5,5
		В целом хорошо	7,5	+	+									15			
		Удовлетворительно, незначительные	5				+	+	+	+	+	+	+	40			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($(\Sigma m_{ijp})/p$)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16
	организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	недостатки														
		Плохо, много недостатков	2,5											0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0		
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	45	10
		В целом хорошо	7,5											0		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+	+	+	+	+	+	+	40		
		Плохо, много недостатков	2,5	+	+									5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0		

Значение показателя (m_{ijp}) по j1 показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг (p1) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по j1 показателю получатель услуг p2 пропустил вопрос. Значение показателя равно null и при расчете не учитывается. Значение показателя (m_{ijp}), сформированное p3 получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя (m_{ijp}) по всем остальным получателям услуг по j1 показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по j1 показателю. Сумма всех значений показателя (m_{ijp}) по j1 показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{ij1p} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по $j1$ показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем $p2$ услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя $(\sum m_{ijp})/p$, i -ой организацией культуры по $j1$ показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{p_{ij1}} \sum_p m_{ij1p} = 60/9 = 6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя $(\sum m_{ijp})/p$ по всем остальным показателям, с $j2$ по $j14$. Получив значения показателей $(\sum m_{ijp})/p$ по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\begin{aligned} \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp} &= 6,7 + 4,2 + 4,7 + 5,8 + 5,8 + 5,6 + 6,9 + 4,7 + 4,7 + 5 + 5,8 + 0,5 + 5,5 + 4,5 = \\ &= 70,4 \end{aligned}$$

Итак, интегральное значение показателей $(N_i^{y d o b l})$, сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.