

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Открытость и доступность информации об исследуемых организациях оценена на «отлично» (от 97,53 до 99,97 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

## 1 критерий - ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

### Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

По результатам независимой оценки условия предоставления услуг в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» можно оценить, как достаточно комфортные (от 92,07 до 99,77 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

## 2 критерий - КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

### Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»

Оценку «ниже средней» за данный критерий получили учреждения МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий» (от 32,21 до 38 баллов из 100 возможных).

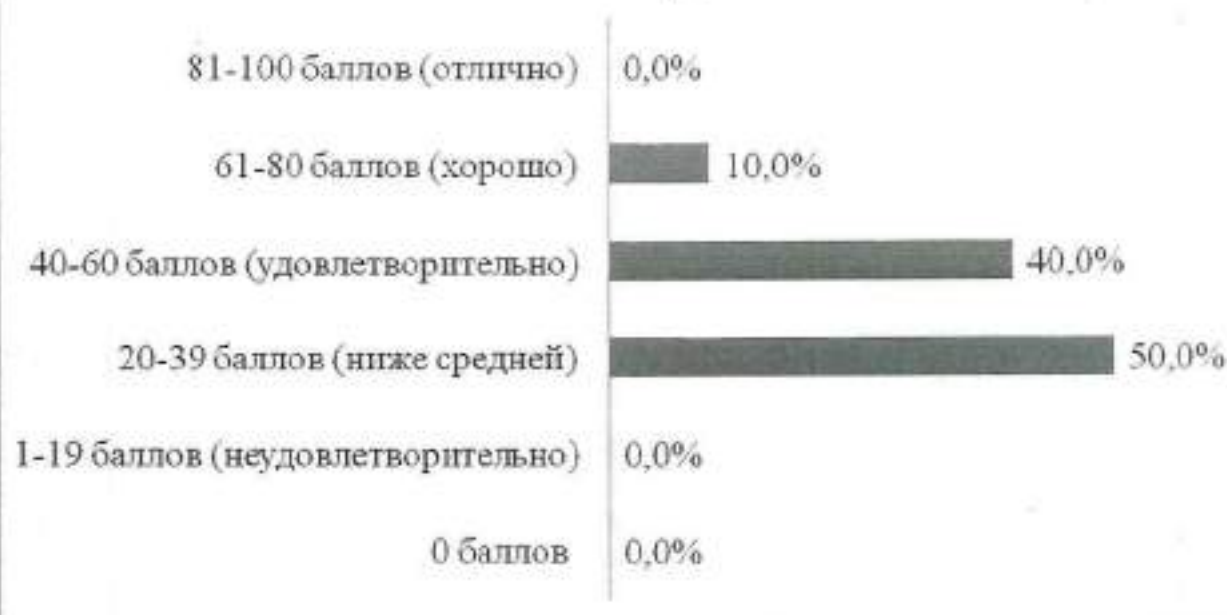
Доступность услуг для инвалидов оценена на «удовлетворительно» в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ (от 40,84 до 55,6 балла из 100 возможных).

Лишь в МАУ «МБС г. Твери» доступность услуг для инвалидов можно оценить на «хорошо» (67,89 балла).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	5	50,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	4	40,0%
61-80 баллов (хорошо)	1	10,0%

81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

### 3 критерий - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



### Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Получатели услуг исследуемых организаций культуры практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (от 91,25 до 99,97 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

#### 4 критерий - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

#### Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Большинство потребителей МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» удовлетворены условиями оказания услуг в организации культуры - (88,6 балла до 99,9 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

### 5 критерий - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



При сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были получены следующие результаты. Всеми исследуемыми организациями оценки выше средней (40-100 баллов) получены по критериям «открытость и доступность информации культуры», «комфортность условий оказания услуг», «доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг». Оценки МБУ «ДК пос. Сахарово» (28,63 балла), МБУ «ДК пос. Элеватор» (33,41 балла), МБУК ДЦ «Истоки» (32,21 балла), МБУ ДЦ «Мир» (38 баллов) и МБУ ДК «Затверецкий» (35,89 балла) за «Доступность услуг для инвалидов» ниже средней (0-39 баллов). Оценки за данный критерий МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ, и МАУ «МБС г. Твери» выше средней (от 40,84 до 67,89 балла).

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-39 баллов)	оценки выше средней (40-100 баллов)

1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	0,0%	все организации
2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	0,0%	все организации
3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий»	МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр», МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	все организации
5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	0,0%	все организации


***Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий оказания услуг***

По результатам проведения независимой оценки все исследуемые муниципальные учреждения города Твери получили оценку «отлично» (от 80,67 до 92,47 балла из 100 возможных).

Самые лучшие результаты получены МАУ «МБС г. Твери», МБУ ДК «Синтетик» и МБУ ДК «Химволокно» (выше 90 баллов из 100 возможных)

количество баллов	-	количество организаций	проценты
0 баллов		0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)		0	0,0%
81-100 баллов (отлично)		10	100,0%
Итого		10	100,0%

**Итоговые баллы по 5 показателям независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры**

81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%





676	5.7	30	9	9	12	12	4	659	660	653	65	6	671	676	1	1	11	17	674	676	676	676	646	646	675	676	672	676	673	676
704	2.9	26	9	9	12	12	4	602	606	596	607	6	692	704	2	2	23	25	700	704	704	699	594	597	698	704	699	704	699	704
605	3.7	59	9	9	12	12	5	498	504	480	493	6	509	605	0	1	46	57	518	605	605	545	512	516	525	605	545	605	539	605
815	3.6	37	9	9	12	12	4	766	768	754	758	7	813	815	0	1	36	36	815	815	811	811	757	758	815	815	811	815	815	815
664	3.6	59	9	9	12	12	5	642	642	636	637	6	661	664	0	1	53	57	654	664	664	663	616	616	663	664	663	664	663	664
741	2.7	40	9	9	12	12	4	537	541	570	577	7	722	741	1	2	35	38	738	741	741	731	560	562	738	741	731	741	737	741
667	1.9	261	9	9	12	12	5	626	632	621	625	6	612	667	1	4	279	280	664	665	667	656	616	618	666	667	656	667	662	667

## 2. ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

название ОК	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"										2 критерий "Доступность услуг для инвалидов"					4 критерий "Лобовое взаимодействие, важность взаимодействия"					5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
	1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на сайте, требованиям законодательства, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	1.2. обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования информационного ресурса и взаимодействие с получателями услуг	1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-телекоммуникационной сети	2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, важностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию	4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, важностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, важностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4 критерий "Лобовое взаимодействие, важность взаимодействия"	5.1. доля получателей услуг, готовые рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ							
МБУ ДК «Химволокно»	100,00	100,00	99,17	100,00	95,54	97,77	0,00	60,00	99,23	53,77	100,00	100,00	99,67	99,86	99,72	99,86	99,83	90,14							
МБУ «ДК пос. Латышское	100,00	100,00	98,67	100,00	91,91	95,95	20,00	20,00	89,47	40,84	99,78	99,78	99,10	98,78	98,17	99,08	98,81	86,83							
МБУ «ДК пос. Сахарово»	94,44	100,00	97,99	100,00	97,55	98,78	0,00	40,00	68,75	36,63	99,78	99,10	99,10	99,24	98,93	99,24	99,17	86,24							
МБУ «ДК пос. Элеватор»	100,00	100,00	99,77	100,00	99,26	99,63	20,00	20,00	64,71	33,41	100,00	99,85	99,85	99,85	99,41	99,56	99,62	86,48							
МБУ ДК «Светлый»	100,00	100,00	98,76	100,00	98,30	99,15	40,00	40,00	92,00	55,60	99,50	99,50	99,50	99,15	99,29	99,29	99,25	90,60							
МБУК ДЦ «Исток»	100,00	100,00	98,09	100,00	84,13	92,07	0,00	20,00	80,70	32,21	92,89	92,89	91,25	86,78	90,08	89,09	88,60	80,67							
МБУ ДЦ «Мир»	100,00	100,00	99,61	100,00	99,75	99,88	0,00	20,00	100,00	38,00	100,00	99,97	99,97	100,00	99,51	100,00	99,90	87,52							
МБУ ДК «Зарянка»	100,00	100,00	99,92	100,00	99,55	99,77	0,00	20,00	92,98	35,89	100,00	100,00	99,76	99,85	99,85	99,85	99,85	87,05							
МБУК ПТ МБЦ	100,00	100,00	99,02	100,00	97,44	98,72	20,00	40,00	92,11	49,63	99,64	99,64	99,58	99,60	98,65	99,46	99,34	89,37							
МАУ «МБС г. Тверь»	100,00	100,00	99,21	100,00	91,75	95,88	20,00	80,00	99,64	67,89	99,68	99,68	99,64	99,85	98,55	99,23	99,25	92,47							

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

**Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении  
которой проведена независимая оценка<sup>2</sup>**

	<b>Название организации культуры</b>	<b>значение показателя (баллы, max 100 баллов)</b>
1	МБУ ДК «Химволокно»	90,14
2	МБУ «ДК пос. Литвинки»	86,83
3	МБУ «ДК пос. Сахарово»	86,24
4	МБУ «ДК пос. Элеватор»	86,48
5	МБУ ДК «Синтетик»	90,60
6	МБУК ДЦ «Истоки»	80,67
7	МБУ ДЦ «Мир»	87,52
8	МБУ ДК «Затверецкий»	87,05
9	МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр»	89,37
10	МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»	92,47

**Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном  
образовании<sup>3</sup>**

город Тверь	87,7
-------------	------

<sup>2</sup> Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

<sup>3</sup> Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

	<b>Название организации культуры</b>	<b>значение показателя (баллы, мах 100 баллов)</b>
1.	МАУ «Муниципальная библиотечная система города Твери»	92,47
2.	МБУ ДК «Синтетик»	90,60
3.	МБУ ДК «Химволокно»	90,14
4.	МБУК «Тверской городской музейно-выставочный центр»	89,37
5.	МБУ ДЦ «Мир»	87,52
6.	МБУ ДК «Затверецкий»	87,05
7.	МБУ «ДК пос. Литвинки»	86,83
8.	МБУ «ДК пос. Элеватор»	86,48
9.	МБУ «ДК пос. Сахарово»	86,24
10.	МБУК ДЦ «Истоки»	80,67

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

*На основании сводных результатов проведенной независимой оценки* муниципальным учреждениям культуры можно дать следующие рекомендации:

Показатель	Формулировка	Организации культуры
3.1	Обеспечить «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».	МБУ ДК «Химволокно» МБУ «ДК пос. Литвинки» МБУ «ДК пос. Сахарово» МБУ «ДК пос. Элеватор» МБУ ДК «Синтетикю» МБУК ДЦ «Истоки» МБУ ДЦ «Мир» МБУ ДК «Затверецкий» МБУК ТГМВЦ МАУ «МБС г. Твери»

3.2	<p>Обеспечить «условия доступности, позволяющие 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)»; «помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)».</p>	<p>МБУ ДК «Химволокно»  МБУ «ДК пос. Литвинки»  МБУ «ДК пос. Сахарово»  МБУ «ДК пос. Элеватор»  МБУ ДК «Синтетик»  МБУК ДЦ «Истоки»  МБУ ДЦ «Мир»  МБУ ДК «Затверецкий»  МБУК ТГМВЦ  МАУ «МБС г. Твери»</p>
3.3	<p>Увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).</p>	<p>МБУ «ДК пос. Сахарово»  МБУ «ДК пос. Элеватор»</p>

*В результате опроса получателей услуг были высказаны следующие пожелания по усовершенствованию качества условий оказания услуг (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по учреждению):*

1. МБУ ДК «Химволокно»:

- оборудовать гардероб и раздевалку (в том числе зимой) (23% опрошенных);
- увеличить число мест для ожидания, скамеек, стульев, диванчиков для переодевания на всех этажах (23%);
- в холлах для ожидания увеличить количество вешалок (14%);
- снизить стоимость оплаты (5%);
- обеспечить качественную ежедневную влажную уборку в помещениях для занятий (5%);
- обеспечить доступность на сайте информации о расписании и стоимости занятий (5%);
- устранить запах канализации на первом этаже (5%);
- обеспечить доступ к питьевой воде (5%);
- обеспечить санитарные комнаты туалетной бумагой (5%);
- уменьшить проведение мероприятий, проводимых для сторонних организаций, так как не хватает помещений для использования их секциями ДК (5%);
- предусмотреть возможность перерасчета в случае болезни ребенка и непосещения занятий (5%);
- установить QR код на квитанции по оплате услуг (5%).

2. МБУ «ДК пос. Литвинки»:

- сделать ремонт, в том числе косметический (в том числе, сцены, освещения сцены, туалетов, залов, уличного освещения) (27%);
- улучшить зону ожидания, увеличить количество посадочных мест (установить лавочки, диванчики, вешалки и стулья) (20%);



- обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (11%);
- улучшить санитарное состояние туалетов (закупить туалетную бумагу) (6%);
- увеличить число парковочных мест (5%);
- оборудовать раздевалку для переодевания детей (увеличить количество лавочек) (4%);
- облагородить территорию вокруг (2%);
- размещать план мероприятий на месяц, в интернете и на стенде в фойе (2%);
- больше бюджетных мест (2%);
- убирать зимой снег перед ДК (2%);
- больше рекламы для привлечения зрителя (1%);
- увеличить количество посадочных мест у гардероба (1%);
- сделать побольше спортивных секций не только для детей, но и для взрослых (1%);
- организовать детскую зону (1%);
- организовать больше секций для взрослых (1%);
- улучшить транспортную доступность (плохо ходит общественный транспорт) (1%);
- расширить площади для занятий (1%);
- делать бумажные квитанции на оплату (1%);
- организовать стоянку для детского транспорта (1%);
- писать в группах, в которые ходит ребёнок, только нужную информацию, желательно с датами (1%);
- при входе нужен сотрудник, к которому можно обратиться за информацией (1%);
- организовать секцию восточных танцев для детей (1%);
- установить в фойе урны для мусора (1%).

### 3. МБУ «ДК пос. Сахарово»: