

Государственное автономное учреждение культуры  
«Региональный центр развития культуры Оренбургской области»

# Аналитический отчет

по результатам проведения независимой  
оценки в отношении ГАУК «Оренбургский  
государственный областной театр музыкальной  
комедии»

2021

## **Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы ГАУК «Оренбургский государственный областной театр музыкальной комедии» (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

В ходе исследования оценивались:

- Открытость и доступность информации об учреждении;
- Комфортность условий предоставления услуг;
- Доступность услуг для инвалидов;
- Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, была проведена в ГАУК «Оренбургский государственный областной театр музыкальной комедии»

Цели реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве оказания услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов.

**Объект независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества условий оказания услуг ГАУК «Оренбургский государственный областной театр музыкальной комедии»

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования:** май-июнь 2021 года.

Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

### **Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **122** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;
- анализ информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

## **1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

Данный критерий оценивается по трем показателям:

-Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (значимость показателя 30%)**

### **1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:**

| № п/п | Наименование информационного объекта  | Наличие Да/нет |
|-------|---|----------------|
| 1     | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда  | да             |
| 2     | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)  | да             |
| 3     | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя | да             |

|        |   |    |
|--------|---|----|
|        | организации культуры, положения о филиалах и представительствах)  |    |
| 4      | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты   | да |
| 5      | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)   | да |
| 6      | сведения о видах предоставляемых услуг  | да |
| 7      | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги   | да |
| 8      | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | да |
| 9      | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры   | да |
| 10     | информация о планируемых мероприятиях   | да |
| 11     | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  | да |
| 12     | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности   | да |
| 13     | план по улучшению качества работы организации   | да |
| Итого: |   | 13 |

**1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

| № п/п | Наименование информационного объекта  | Наличие, да/нет |
|-------|---|-----------------|
| 1     | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда  | да              |
| 2     | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)  | да              |
| 3     | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)        | да              |
| 4     | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты   | да              |
| 5     | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)   | да              |
| 6     | сведения о видах предоставляемых услуг  | да              |
| 7     | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги   | да              |
| 8     | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | да              |
| 9     | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры   | да              |
| 10    | информация о планируемых мероприятиях   | да              |
| 11    | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  | да              |
| 12    | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности   | да              |
| 13    | план по улучшению качества работы организации   | да              |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

$I_{\text{стенд}}$  - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

Таким образом по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает:

$$\left( \frac{13+13}{2 \times 13} \right) \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 30\% = \mathbf{30 \text{ баллов}}$

## 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значимость показателя 30 %)

| № п/п  | Информативный блок (30 баллов за каждый способ)   | Наличие и функционирование (да/нет) |
|--------|---|-------------------------------------|
| 1      | телефон   | да                                  |
| 2      | Электронной почты   | да                                  |
| 3      | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)                           | да                                  |
| 4      | раздела «Часто задаваемые вопросы»  | нет                                 |
| 5      | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | да                                  |
| 6      | Иного дистанционного способа взаимодействия   | да                                  |
| Итого: |   | 5                                   |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дист}}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

**При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.**

Таким образом, поскольку на сайте учреждения представлено 5 дистанционных способов обратной связи, по показателю «**Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**» учреждение набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100 \times 30\% = 30$  **баллов**

**1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 40%)**

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

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

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

По показателю «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**» учреждение набирает:

$$\left( \frac{114+121}{2 \times 122} \right) \times 100 = 96.3 \text{ балл}$$

С учетом значимости показателя:  $96,3 \times 40\% = 38,5$  **балла**

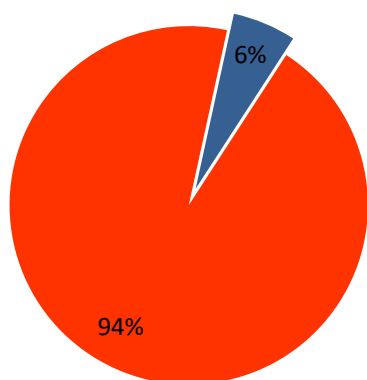
Итого по критерию «**Открытость и доступность информации об организации культуры**»:  $30+30+ 38,5 = 98,5$  **балла**

## **Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры**

По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах и на сайте учреждения размещена вся требуемая информация об организации культуры.

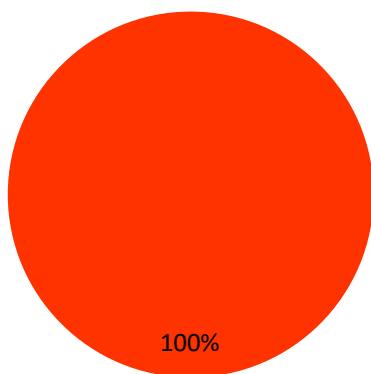
При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, так все получатели услуг, кто обращался за информацией об учреждении нашел требуемую информацию, что отражено в анкетах. Доля получателей услуг, обратившихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

**Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах (из 122 опрошенных)**



- обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации - 115 чел
- не обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации - 7 чел

**Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (из 122 опрошенных)**



- обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на сайте - 122 чел.
- не обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на сайте - 0 чел

## 2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%)

| № п/п  | Информативный блок (20 баллов за каждое комфортное условие)   | Наличие (да/нет) |
|--------|---|------------------|
| 1      | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)   | да               |
| 2      | наличие и понятность навигации внутри организации   | да               |
| 3      | доступность питьевой воды   | да               |
| 4      | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)   | да               |
| 5      | санитарное состояние помещений организаций  | да               |
| 6      | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | да               |
| Итого: |   | 6                |

Значение показателя определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

**При наличии 5 и более комфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.**

Таким образом, поскольку в учреждении представлено 6 комфортных условий по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает: 100 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100 \times 50\% = \underline{50 \text{ баллов}}$

### 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

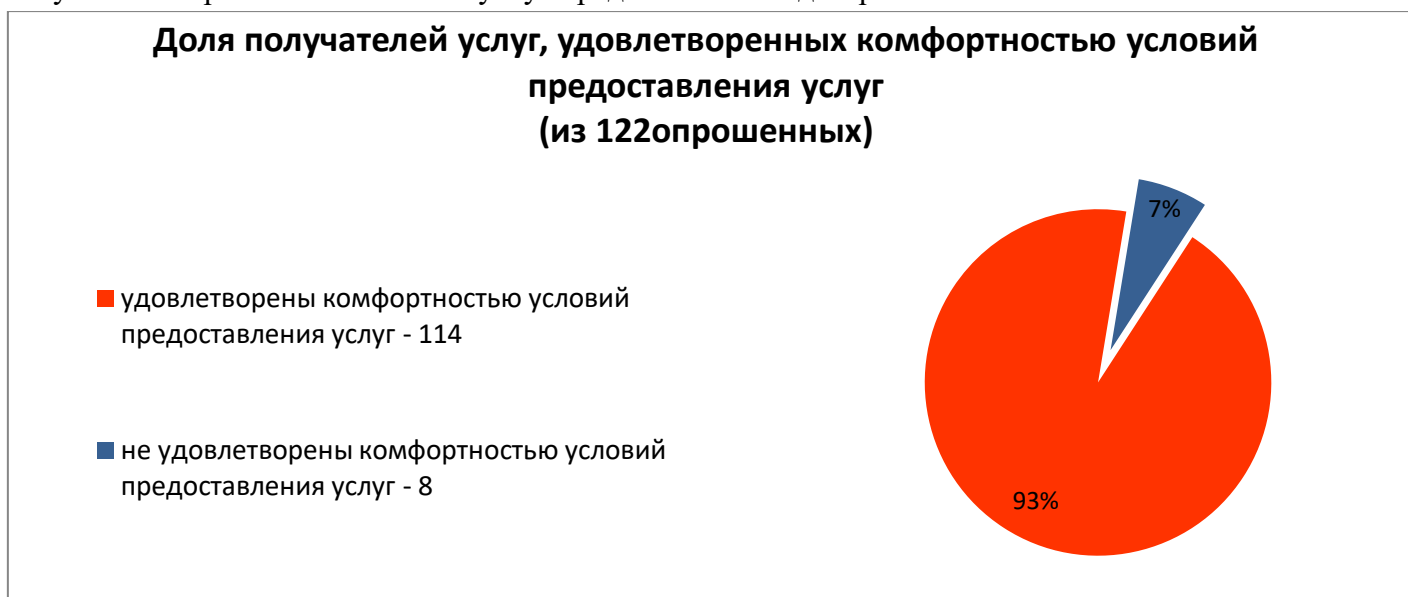
$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, \text{ где}$$



$Y_{\text{комф}}$  - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», учреждение набирает:

$$\frac{114}{122} \times 100 = 93,4 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $93,4 \times 50\% = \underline{\underline{46,7 \text{ баллов}}}$

Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:  
 $50 + 46,7 = \underline{\underline{96,7 \text{ баллов}}}$

**Вывод по данному критерию:** В результате проведенного исследования установлен высокий уровень комфортности условий предоставления услуг.

### 3. «Доступность услуг для инвалидов»

#### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%)

| № п/п  | Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)                    | Наличие (да/нет) |
|--------|--|------------------|
| 1      | оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;                     | да               |
| 2      | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;               | да               |
| 3      | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;            | да               |
| 4      | наличие сменных кресел-колясок;  | нет              |
| 5      | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | да               |
| Итого: |  | 4                |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \text{ где:}$$

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

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

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» учреждение набирает:

$$20 \times 4 = 80 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $80 \times 30\% = \underline{24 \text{ балла}}$

#### 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%)

| № п/п  | Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)  | Наличие (да/нет) |
|--------|--|------------------|
| 1      | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | да               |
| 2      | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;                      | да               |
| 3      | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                                       | да               |
| 4      | наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  | да               |
| 5      | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | да               |
| 6      | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому   | да               |
| Итого: |  | 6                |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает:

$$20 \times 6 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 40\% = \underline{40 \text{ баллов}}$

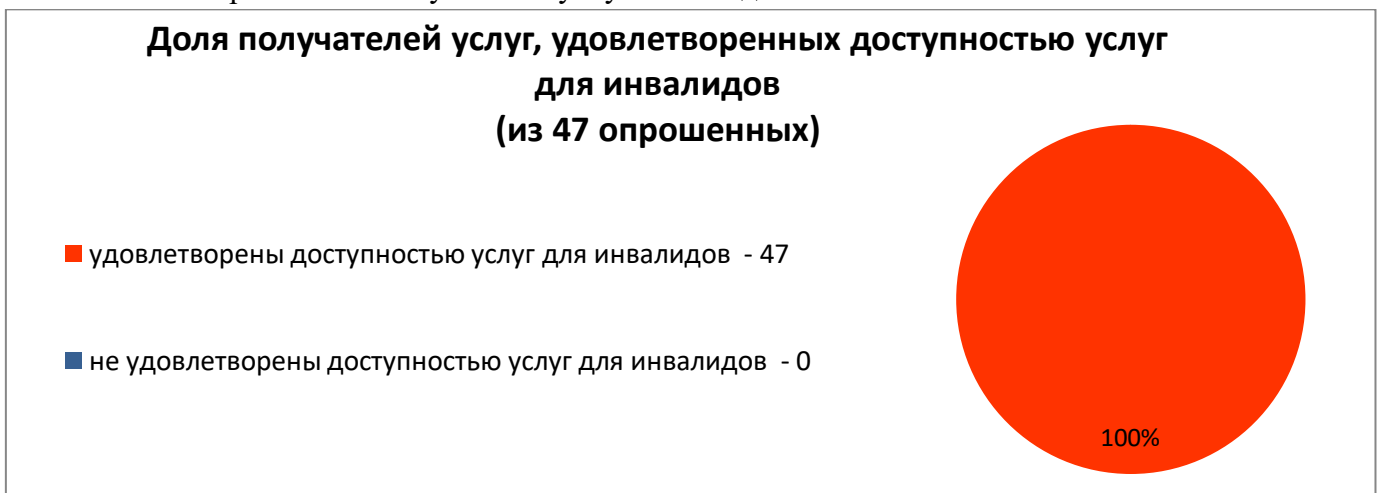
### 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

$\chi_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», учреждение набирает:

$$\frac{47}{47} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 30\% = \underline{30 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:  $24 + 40 + 30 = \underline{94 \text{ балла}}$

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

##### 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

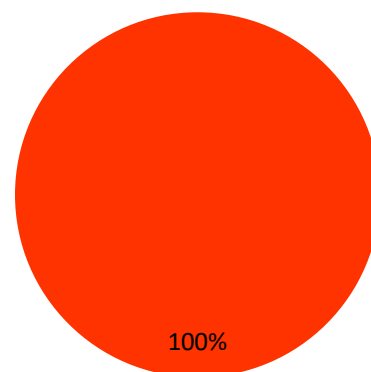
$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (из 122 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в учреждение культуры - 122
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в учреждение культуры - 0



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт», учреждение набирает:

$$\frac{122}{122} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 40\% = \underline{40 \text{ баллов}}$

##### 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

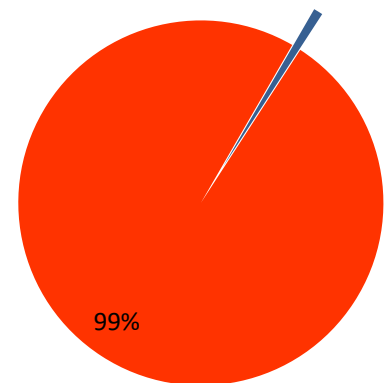
$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (из 122 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 121
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги - 1



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», учреждение набирает:

$$\frac{121}{122} \times 100 = 99,2 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $99,2 \times 40\% = \underline{39,7 \text{ баллов}}$

**4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (значимость показателя 20%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

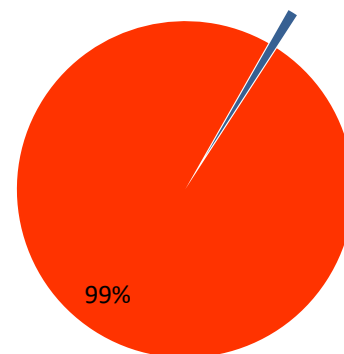
$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$У_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (из 107 опрошенных)**

- удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 106
- не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 1



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», учреждение набирает:

$$\frac{106}{107} \times 100 = 99,1 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $99,1 \times 20\% = 19,8$  баллов

Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$40 + 39,7 + 19,8 = \underline{\underline{99,5 \text{ баллов}}}$$

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

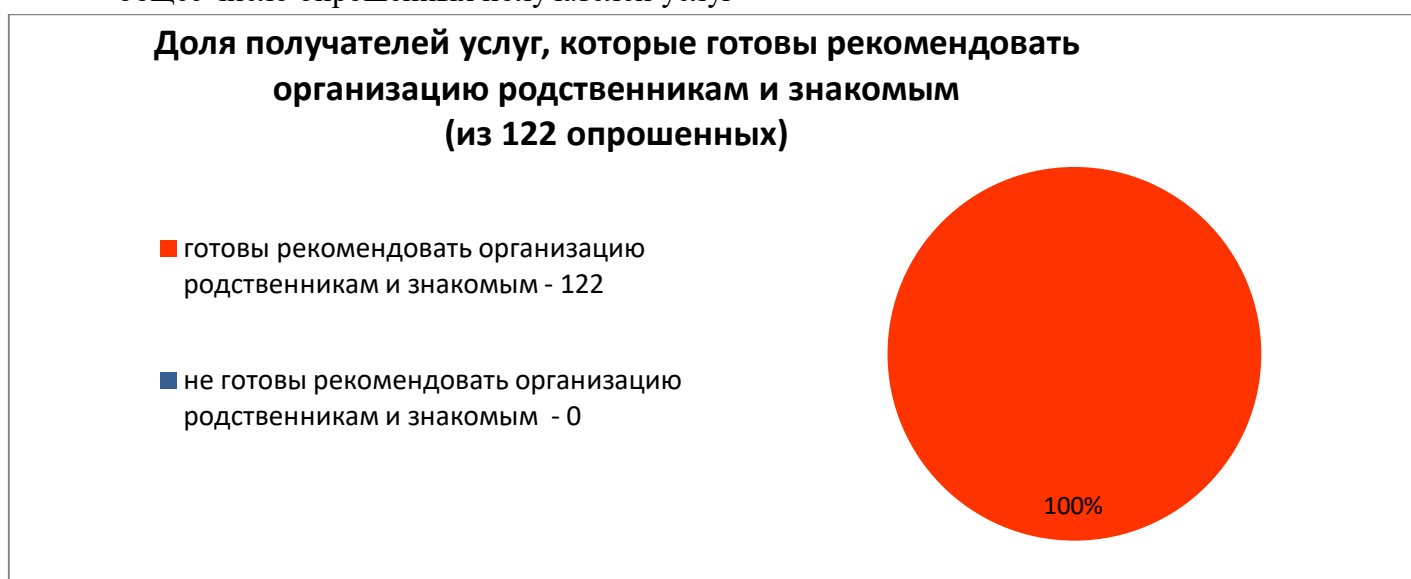
### 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left( \frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$У_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

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



По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», учреждение набирает:

$$\frac{122}{122} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $100 \times 30\% = \underline{\underline{30 \text{ баллов}}}$

### 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

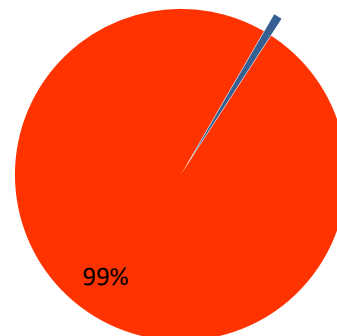
$$П_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{У_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$У_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (из 122 опрошенных)**

- удовлетворены организационными условиями предоставления услуг - 121
- не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг - 1



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$\frac{121}{122} \times 100 = 99,2 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $99,2 \times 20\% = \underline{19,8 \text{ баллов}}$

**5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

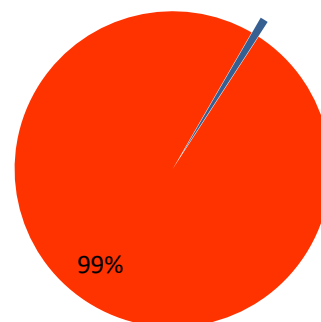
$$\text{П}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$\text{У}_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (из 122 опрошенных)**

- удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении 121
- не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении 1





По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$\frac{121}{122} \times 100 = 99,2 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя:  $99,2 \times 50\% = \underline{49,6 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$30 + 19,8 + 49,6 = \underline{99,4 \text{ баллов}}$$

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**кроме того, пользователи услуг отметили необходимость:**

- Построить новый театр;
- Здание театра нуждается в ремонте;
- Театр нуждается в реконструкции;
- Кафе;
- Театру необходимо новое современное здание;
- Парковка для зрителей нужна;
- Улучшить вентиляцию в зале.

**Итоговая оценка, полученная учреждением:**

$$\frac{98,5 + 96,7 + 94 + 99,5 + 99,4}{5} = 97,6 \text{ баллов}$$