

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «АРКТИКА»  
Дальневосточного отделения Российской академии наук  
(НИЦ «Арктика» ДВО РАН)

УДК 316.4

№ госрегистрации

ОТЧЕТ  
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Заключительный отчет)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

НИЦ «Арктика» ДВО РАН

кандидат биологических наук, доцент

Е. А. Луговая

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г.

Магадан 2022

Отчёт 18 с., 1 ч., 8 табл., 1 рис., 0 источников, 0 прил.

## МАГАДАН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Объектом независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году являются тринадцать учреждений культуры на территории Магаданской области.

Цель данного исследования состоит в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Магаданской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе учреждений культуры, определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об учреждениях культуры, комфортности условий предоставления услуг, их доступности для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников учреждений и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформированы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

## Оглавление

<i>Введение</i> .....	4
<i>Методологический раздел</i> .....	6
<i>Процедурный раздел</i> .....	7
<i>Выводы</i> .....	18

## **Введение**

В соответствии с договором по заказу министерства культуры и туризма Магаданской области в марте-сентябре 2022 г. специалистами НИЦ «Арктика» ДВО РАН была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области. Среди них:

ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»

МКУ «Районный краеведческий музей» (п. Эвенск)

МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»

МКУК «Ольский краеведческий музей»

МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»

МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»

МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»

МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»

МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тенькинского городского округа Магаданской области

МБУ «Централизованная библиотечная система» (г. Сусуман)

МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»

МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»

МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена» муниципального образования «Ольский городской округ»

*Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.* Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль, играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления

гражданам информации о качестве условий оказания услуг такими учреждениями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также создание и поддержание механизма обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких учреждений подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества условий предоставляемых услуг учреждениями культуры обусловила общую проблему данного исследования.

## **Методологический раздел**

### **Цель и задачи исследования**

Цель настоящего исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг тринадцатью учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Магаданской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение значений показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) получение значений показателей, характеризующих качество условий оказания услуг учреждениями культуры, определяемых путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об учреждении культуры;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников учреждения;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

### **Объект и предмет исследования**

Объект исследования – 13 учреждений культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Магаданской области.

Предметом исследования выступило мнение получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте учреждений в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов, а также условия оказания услуг учреждениями.

## **Процедурный раздел**

### **Описание метода и техники сбора данных**

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования (в том числе личный опрос)* – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету). Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг учреждений культуры Магаданской области 14 лет и старше.

2) *Метод заочного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

3) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов учреждений на предмет наличия сведений в соответствии с параметрами, определенными задачами данного исследования.

4) *Контрольная закупка* – обращение в учреждение посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

5) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений, а также о наличии оборудования для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

### **Описание метода выбора единиц анкетирования**

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг учреждений культуры за 2021 год.

Количество опрошенных получателей услуг составило:

Таблица 1.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов (чел.)
1	ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	459
2	МКУ «Районный краеведческий музей»	100
3	МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	118
4	МКУК «Ольский краеведческий музей»	101
5	МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	466
6	МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	151
7	МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	150
8	МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	151
9	МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	155
10	МБУ «Централизованная библиотечная система»	150
11	МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	150
12	МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	155
13	МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	154

Общее количество опрошенных получателей услуг в учреждениях культуры Магаданской области составило 2460 чел.

#### **Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества**

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов по каждому из общих критериев. В таблицах представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.



Таблица 2.

## 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (проценты / баллы)	Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (проценты / баллы)	Показатель 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 (проценты / баллы))»	Значение критерия 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» (баллы)
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	100 / 30	100 / 30	99 / 39,6	99,6
МКУ «Районный краеведческий музей»	90 / 27	100 / 30	100 / 40	97,0
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	90 / 27	100 / 30	100 / 40	97,0
МКУК «Ольский краеведческий музей»	75 / 22,5	100 / 30	91/36,4	88,9
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	80 / 24	100 / 30	100 / 40	94,0
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	40 / 12	100 / 30	100 / 40	82,0
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	60 / 18	100 / 30	100 / 40	88,0
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	65 / 19,5	100 / 30	99 / 39,6	89,1
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	55 / 16,5	100 / 30	96 / 38,4	84,9
МБУ «Централизованная библиотечная система»	80 / 24	100 / 30	100 / 40	94,0
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	90 / 27	100 / 30	100 / 40	97,0
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	85 / 25,5	100 / 30	99 / 39,6	95,1
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	80 / 24	60 / 18	98 / 39,2	81,2

Таблица 3.

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (балл)	Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 2. «Комфортность условий предоставления услуг» (балл)
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МКУ «Районный краеведческий музей»	40 / 20	98 / 49	69,0
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	80 / 40	100 / 50	90,0
МКУК «Ольский краеведческий музей»	60 / 30	78 / 39	69,0
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	80 / 40	97 / 48,5	88,5
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	60 / 30	95 / 47,5	77,5
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	100 / 50	100 / 50	100,0
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	80 / 40	98 / 49	89,0
МБУ «Централизованная библиотечная система»	80 / 40	98 / 49	89,0
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	80 / 40	100 / 50	90,0
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	80 / 40	99 / 49,5	89,5
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	80 / 40	99 / 49,5	89,5

Таблица 4.

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Наименование учреждения	Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (%/балл)	Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (%/балл)	Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 3. «Доступность услуг для инвалидов» (балл)
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	100 / 30	80 / 32	90 / 27	89,0
МКУ «Районный краеведческий музей»	6 / 20	40 / 16	100 / 30	52,0
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	0 / 0	60 / 24	100 / 30	54,0
МКУК «Ольский краеведческий музей»	0 / 0	60 / 24	100 / 30	54,0
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	80 / 24	80 / 32	89 / 26,7	82,7
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	20 / 6	60 / 24	100 / 30	60,0
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	0 / 0	40 / 16	50 / 15	31,0
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	20 / 6	60 / 24	100 / 30	60,0
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	20 / 6	60 / 24	100 / 30	60,0
МБУ «Централизованная библиотечная система»	20 / 6	60 / 24	67 / 20,1	50,1
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	20 / 6	40 / 16	100 / 30	52,0
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	20 / 6	60 / 24	91 / 27,3	57,3
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	20 / 6	40 / 16	100 / 30	52,0

Таблица 5.

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

Наименование учреждения	Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» (балл)
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МКУ «Районный краеведческий музей»	100 / 40	99 / 39,6	99 / 19,8	99,4
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	100 / 40	99 / 39,6	100 / 20	99,6
МКУК «Ольский краеведческий музей»	95 / 38	98 / 39,2	94 / 18,8	96,0
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	99 / 39,6	99 / 39,6	100 / 20	99,2
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	100 / 40	100 / 40	100 / 20	100,0
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	100 / 40	100 / 40	100 / 20	100,0
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	100 / 40	99 / 39,6	98 / 19,6	99,2
МБУ «Централизованная библиотечная система»	100 / 40	100 / 40	100 / 20	100,0
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	100 / 40	99 / 39,6	100 / 20	99,6
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	99 / 39,6	100 / 40	100 / 20	99,6
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	99 / 39,6	100 / 40	99 / 19,8	99,4

Таблица 6.

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (проценты / баллы))»	Значение критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (балл)
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МКУ «Районный краеведческий музей»	100 / 30	99 / 19,8	100 / 50	99,8
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	100 / 30	99 / 19,8	100 / 50	99,8
МКУК «Ольский краеведческий музей»	93 / 27,9	96 / 19,2	94 / 47	94,1
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	99 / 29,7	99 / 19,8	100 / 50	99,5
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	100 / 30	99 / 19,8	100 / 50	99,8
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	100 / 30	100 / 20	100 / 50	100,0
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	97 / 29,1	97 / 19,4	99 / 49,5	98,0
МБУ «Централизованная библиотечная система»	99 / 29,7	99 / 19,8	98 / 49,5	99,0
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	100 / 30	99 / 19,8	100 / 50	99,8
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	100 / 30	99 / 19,8	100 / 50	99,8
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	99 / 29,7	99 / 19,8	99 / 49,5	99,0

Таблица 7.

## Значение показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

Наименование учреждения	К <sup>1</sup> «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К <sup>2</sup> «Комфортность условий предоставления услуг»	К <sup>3</sup> «Доступность услуг для инвалидов»	К <sup>4</sup> «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К <sup>5</sup> «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Σ	S
ОГАУК «Магаданский областной театр кукол»	99,6	<b>не применяется</b>	89,0	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	188,6	94,3
МКУ «Районный краеведческий музей»	97,0	69,0	52,0	99,4	99,8	417,5	83,44
МОГБУК «Сеймчанский краеведческий музей»	97,0	90,0	54,0	99,6	99,8	440,4	88,08
МКУК «Ольский краеведческий музей»	88,9	69,0	54,0	96,0	94,1	402,0	80,4
МОГАУК «Магаданский государственный музыкальный и драматический театр»	94,0	<b>не применяется</b>	82,7	<b>не применяется</b>	<b>не применяется</b>	176,7	88,35
МБУ «Центральная библиотека Ягоднинского городского округа»	82,0	88,5	60,0	99,2	99,5	429,2	85,84
МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система»	88,0	77,5	31,0	100,0	99,8	396,3	79,26
МБУК «Хасынская централизованная библиотечная система»	89,1	100,0	60,0	100,0	100,0	449,1	89,82
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	84,9	89,0	60,0	99,2	98,0	431,1	86,22
МБУ «Централизованная библиотечная система»	94,0	89,0	50,1	100,0	99,0	432,1	86,42
МКУК «Среднеканская централизованная библиотечная система»	97,0	90,0	52,0	99,6	99,8	438,4	87,68
МКУК «Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа»	95,1	89,5	57,3	99,6	99,8	441,3	88,26
МКУК «Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена»	81,2	89,5	52,0	99,4	99,0	421,1	84,22

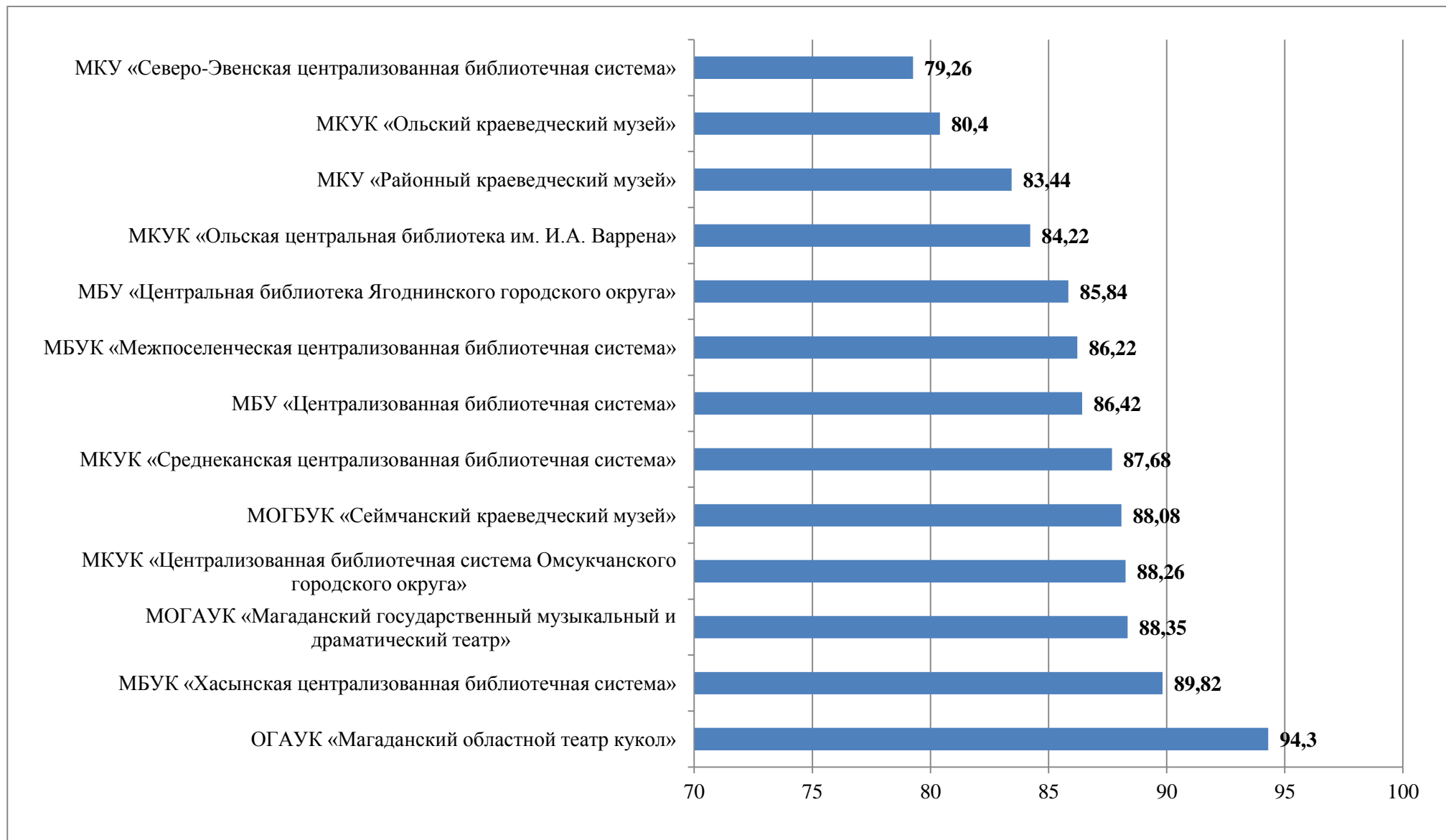


Рис. 1. Итоговые результаты независимой оценки качества

В рамках мониторинга официальных сайтов оцениваемых учреждений культуры Магаданской области при расчете показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» было выявлено отсутствие информационных объектов:

Таблица 8.

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Информационный объект</b>
Магаданский государственный музыкальный и драматический театр	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности</li> <li>2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> </ol>
Ольский краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры</li> <li>2. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>4. План по улучшению качества работы организации</li> </ol>
Районный краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Копия бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> </ol>
Сеймчанский краеведческий музей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сведения об учредителе</li> <li>2. Свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры</li> <li>4. Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</li> <li>6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>7. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>8. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>9. Информация о выполнении муниципального задания (сметы), отчет о результатах деятельности учреждения</li> </ol>
Хасынская централизованная библиотечная система	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</li> <li>2. Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</li> <li>4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> </ol>
Централизованная библиотечная система Омсукчанского городского округа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Учредительные документы (решение учредителя о создании учреждения)</li> <li>2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>3. План по улучшению качества работы организации</li> </ol>
Централизованная библиотечная система	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры)</li> <li>2. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на</li> </ol>



	услуги либо порядок их установления 3. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
Центральная библиотека Ягоднинского городского округа	1. Сведения об учредителе 2. Учредительные документы (решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) 3. Режим, график работы организации культуры 4. Сведения о видах предоставляемых услуг 5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 8. Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения 9. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности 10. План по улучшению качества работы организации
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тенькинского городского округа Магаданской области	1. Схема размещения организации культуры, схема проезда 2. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) 3. Сведения о видах предоставляемых услуг 4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы 7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 8. Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Ольская центральная библиотека им. И.А. Варрена муниципального образования «Ольский городской округ»	1. Учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, о назначении руководителя организации культуры) 2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями
Северо-Эвенская централизованная библиотечная система	1. Учредительные документы (решение учредителя о создании, положения о филиалах и представительствах) 2. Фамилии, имена, отчества, должности сотрудников структурных подразделений и филиалов 3. Сведения о видах предоставляемых услуг 4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления 5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги 6. Копия бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) 7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры 8. План по улучшению качества работы организации
Среднеканская централизованная библиотечная система	1. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

## **Выводы**

Результат независимой оценки качества является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворенность потребителя данными услугами. Проблемы с каким-либо одним из компонентов или невозможность его реализации приводит к общему снижению итоговых баллов независимой оценки качества.

Наиболее проблематичным для любой организации является оценка доступности среды для лиц с ограниченными возможностями и их удовлетворенность в связи с проблемами доступности получения услуг такими лицами, что обусловлено устаревшей инфраструктурой учреждений.

Общий итоговый показатель является интегральным. Как и в случае с почти любым интегральным показателем, большое значение имеют не отличные результаты по некоторым отдельным критериям, а хорошие результаты по всем из них. В данном случае именно те организации, которые заработали наиболее низкие баллы по третьему критерию, набрали наиболее низкие баллы итоговые баллы. На это необходимо обратить особое внимание.

Тем не менее, только одна из обследуемых организаций набрала менее 80 итоговых баллов в ходе независимой оценки качества. Лидером оценки, как и три года назад, стал ОГАУК «Магаданский областной театр кукол». Наименьшие баллы были получены МКУ «Северо-Эвенская централизованная библиотечная система» в связи с низким уровнем доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.