Аналитический отчет

Услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Алтайского края в 2020 году

RePack by Diakov

# Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края была проведена в соответствии с:

* Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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 труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
* Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.
* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
* методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/ Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834.

Цель исследования

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Алтайского края.

2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

Задачи исследования

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3.Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Алтайского края.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры, на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

**Выезды были совершены в следующие учреждения:**

1. Муниципальное бюджетное учреждение города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры г. Барнаула»;
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Южный»;
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрьский»;
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Центральный»;
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Научногородокское клубное объединение;
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Индустриальный»;
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Русский камерный оркестр г. Барнаула»;
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Барнаульский академический хор» им. А.Б. Тарнецкого;
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Барнаульский духовой оркестр»;
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориал Славы»;
12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Заринска;
13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»;
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Культурно-досуговый центр «Космос»;
15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»;
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Новоалтайский краеведческий музей имени Марусина В.Я.»;
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Детско-юношеский Дом культуры «Черемушки»;
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Алтайсельмаш»;
19. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Тракторостроитель»;
20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение «Прометей»;
21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края
22. Краевое автономное учреждение «Государственная филармония Алтайского края»;
23. Краевое автономное учреждение «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом».
24. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг:
25. *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 46 организаций культуры края.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящему Отчету.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры. Половозрастной квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной организации.

**Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Количество получателей услуг | Количество респондентов | Доля респондентов, % |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 3282 | 600 | 18,28 |

# Основные результаты исследования

## **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

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

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.**  Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **Итого по крит. 1** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 65,00 | 60,00 | 98,00 | 77,00 | 21 |

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**[[1]](#footnote-1)

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[2]](#footnote-2)*)*

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 31 | МБУК Центр культуры  и досуга «Индустриальный» | 80,00 | 95,00 | 84,08 | 30 |

## 

## **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры[[3]](#footnote-3) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных 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 социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 3.1.** | **Показатель 3.2** | **Показатель 3.3** | **Итого по крит. 3** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 0,00 | 0,00 | 80,00 | 24,00 | 25 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 4.1.** | **Показатель 4.2** | **Показатель 4.3** | **Итого по крит. 4** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 98,00 | 98,67 | 98,10 | 98,29 | 26 |

## **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Показатель 5.1.** | **Показатель 5.2** | **Показатель 5.3** | **Итого по крит. 5** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 95,50 | 97,00 | 97,67 | 96,22 | 35 |

## **Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций**

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий доставления услуг** | **3. Доступность**  **услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 77,00 | 84,08 | 24,00 | 98,29 | 96,22 | 75,90 | 32 |

## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края**

Основные выводы по результатам независимой оценки

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает:

Критерий **«открытость и доступность информации об организации**». На снижение баллов повлияло отсутствие следующих документов на сайтах организации: информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). На стендах чаще всего отсутствуют следующие документы: информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Так же на снижение балла по данному критерию повлияло отсутствие официальных сайтов у одиннадцати организаций культуры.

Критерий «**комфортность условий предоставления услуг**». В 78,57% организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, 21,43% учреждений получили по данному критерию менее 81 балла. Согласно результатам проведённого анкетирования, чаще всего получатели услуг не удовлетворены состоянием зданий, устаревшей мебелью, отсутствием питьевой воды и состоянием санитарно-гигиенических помещений.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов**» (средний балл составил 41,54). Это связано с отсутствием пандусов, санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а так же отсутствием дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Критерии **«доброжелательность, вежливость работников организаций» и «удовлетворенность условиями оказания услуг»** получили высокую оценку респондентов.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения условия оказания услуг организациями культуры Алтайского рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. Повысить комфортность условий предоставления услуг. Выполнить ремонт зданий и санитарно-гигиенических помещений; обеспечить доступность питьевой воды.

3. Анализ недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» в работе организаций культуры показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются: оборудование пандусов и санитарно-гигиенических комнат для инвалидов, использование знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**Рекомендации по отдельным организациям культуры**

| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Общий балл** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индуст­риальный» | 75,90 | **Открытость и доступность информации об организации».** Добавить на сайт:информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информацию о платных услугах, копию плана финансово-хозяйственной деятельности. Так же добавить раздел – «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможность выражения мнения граждан о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.). На стенде: сведения о структуре и органах управления организации, информацию о видах предоставляемых муниципальных и платных услуг, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.  **«Комфортность условий предоставления услуг».** Обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).  **«Доступность услуг для инвалидов»** Улучшить уровень и условия доступности организации для инвалидов, обеспечив доступность санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Критерии **«Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** получили высокую оценку респондентов. |

**Предложения респондентов по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры алтайского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Предложения респондентов** |
| 1 | МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный» | Построить новый современный дом культуры. Обустроить комфортный зал ожидания и раздевалку для детей. |

Приложение 1

**Перечень**

**организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2020 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | Наименование юридического лица и его филиалов  в соответствии с уставом | Количество получателей услуг в год, чел./количество респондентов, чел. | Адрес, в т.ч. электронный адрес сайта организации в сети «Интернет» |
| г. Барнаул | 7.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Индустриальный» | 3282/600 | 656922, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Фестивальная, 1  e-mail: mykckdind@yandex.ru  http://домен-культуры.рф |
|  | 7.2. Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культуры и досуга «Индустриальный» |  | 656902, Алтайский край, г. Барнаул, п. Лесной, 12  e-mail: mykckdind@yandex.ru |

Приложение 2

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества

# условий оказания услуг организациями в сфере культуры

# Алтайского края

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<1>](#P162):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 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) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](#P163) | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | | |
| 3.1. [<3>](#P164) | 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 | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" [<2>](#P163) | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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) | 100 баллов | 40% | 40 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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" [<2>](#P163) | | | | |
| 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

<1> [Статья 36.2](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625913A0C6A5DE36AC2E1B0DAD593CF3A0EE3B337C968601FF8E6E9319E1A65418915055DE08C8gFF) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625A1CADC6ACD636AC2E1B0DAD593CF3A0FC3B6B70928614ABDE34C414E1CAg9F) 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 в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625913A0C6A5DE36AC2E1B0DAD593CF3A0EE3B337C9A8701FF8E6E9319E1A65418915055DE08C8gFF) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625A12A4C0A6DE36AC2E1B0DAD593CF3A0EE3B337C93800AA9D8219245A4F54719965057DF178422F3CAg0F) Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации сферы культуры), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет" (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);

Инорм – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;

- адрес электронной почты;

- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);

- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры" (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в организации сферы культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении организации сферы культуры;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации сферы культуры;

- транспортная доступность организации сферы культуры (наличие общественного транспорта, парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и др.);

- иные условия.

Значение показателя (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- сменных кресел-колясок;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя Поргдост определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими":

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя Пуслугдост определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

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

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) " (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд– число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[4]](#footnote-4), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации1, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

Приложение 3

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**показателей, характеризующих общие критерии**

**оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

| № | Критерий | Способ расчета |
| --- | --- | --- |
| Пинф | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации сферы культуры;  - на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций сферы культуры). | Формула 1.1 |
| Пдист | 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - раздела "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия | Оценка путем наблюде-ния, посеще-ния учрежде-ний.  Формула 1.2 |
| Поткруд | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Формула 1.3 |
| Устенд | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры | Опрос посетите-лей |
| Усайт | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет | Опрос посетите-лей |
| Пкомф | 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации сферы культуры;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации сферы культуры;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и пр.);  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | Наблюде-ние, посеще-ние учрежде-ний |
| Пкомф.уд | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос посетите-лей. Формула 2.3 |
| Поргдост | 3.1.\* Наличие в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры. | Оценка путем наблюде-ния, посеще-ния учрежде-ний.  Формула 3.1 |
| Пуслугдост | 3.2. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Оценка путем наблюде-ния, посеще-ния учрежде-ний.  Формула 3.2 |
| Пдостуд | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | Опрос посетите-лей |
| Ппкуд | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос посетите-лей. Формула 4.1 |
| Поууд | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих  непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетите-лей. Формула 4.2 |
| Пвдуд | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетите-лей. Формула 4.3 |
| Преком | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетите-лей. Формула 5.1 |
| Поууд | 5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации сферы культуры;  - графиком работы организации сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | Опрос посетите-лей. Формула 5.2 |
| Пуд | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетите-лей. Формула 5.3 |

\* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

**1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**

1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;

3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;

4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;

6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;

8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

**2. при планировании и организации пешеходных путей движения:**

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;

3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

**3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:**

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;

2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;

4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

**4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:**

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;

3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Приложение 4

# Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения опроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ аудиозаписи опроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

* Пожилые граждане
* Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
* Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
* Семья, находящаяся в социально опасном положении
* Инвалиды
* Молодые инвалиды
* Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Укажите форму, при которой была получена услуга:

* стационарная
* вне станционарная

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

* да
* нет (переход к вопросу 5)

1. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации   
   о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

* да
* нет (переход к вопросу 7)

1. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации   
   о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

|  |  |
| --- | --- |
| Условия предоставления услуги: | Результат  (да, нет) |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |
| наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) |  |
| доступность питьевой воды |  |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
| санитарное состояние помещений организаций |  |
| наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения) |  |
| доступность записи на получение услуги по телефону |  |
| доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения) |  |
| доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг |  |
| доступность записи на получение услуги при личном посещении |  |

1. Оцените своевременность оказания услуги

* своевременно
* не своевременно, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

* да
* нет (переход к вопросу 11)

1. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации*? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

|  |  |
| --- | --- |
| Условия доступности услуг для инвалидов: | Результат  (да, нет) |
| наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
| наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
| наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению |  |
| наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
| наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

* да
* нет (переход к вопросу 15)

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

|  |  |
| --- | --- |
| Дистанционные способы обращения: | Результат  (да, нет) |
| по телефону |  |
| по электронной почте |  |
| с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.) |  |
| онлайн-консультация по оказываемым услугам |  |

1. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться   
   в данную организацию за получением услуг?

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Удовлетворены Выорганизационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации*?*

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайте bus.gov.ru

Приложение 5

**Установленный нормативными правовыми актами   
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (к расчету показателя 1.1) Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| I. Общая информация об организации культуры |  |  |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | + | + |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | + |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | + | + |
| Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Х | + |
| Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | + | + |
| Режим, график работы организации культуры | + | + |
| II. Информация о деятельности организации культуры | + | + |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | + | + |
| Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | + | + |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Х | + |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Х | + |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | + | + |
| Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | Х+\* | \* |
| III. Информация о независимой оценке качества | + | + |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | + | + |
| Всего | 4(9\*\*) | \_\_\_ (13\*\*) |

***Показатель № 1.2:*** *наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | | **Нали-чии** | **функционировании** |
|  | **телефона** |  |  |
|  | **электронной почты** |  |  |
|  | **электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)** |  |  |
|  | **раздела «Часто задаваемые вопросы»** |  |  |
|  | **технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)** |  |  |

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625913A0C6A5DE36AC2E1B0DAD593CF3A0EE3B337C9A8701FF8E6E9319E1A65418915055DE08C8gFF) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Таблица 1

***Показатель № 2.1:*** *обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о выполне-нии |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации |  |
|  | доступность питьевой воды |  |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  |
|  | санитарное состояние помещений организации |  |
|  | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Таблица 1

***Показатель № 3.1:*** *оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:*

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о выполнении |
|  | 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |  |

Таблица 2

***Показатель № 3.2:*** *Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о выполнении |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

1. Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям. [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-2)
3. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-3)
4. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". [↑](#footnote-ref-4)