УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
Администрация Красноярского сельского поселения	Общество с ограниченной ответственностью «Марагда»
_____ / Бурченко Е.А	_____ / Шмурак Р.Ю.
М.П.	М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» в 2020 году

2020 г.

Содержание

1. Основание, цель, задачи, предмет, объект, методы исследования……3
2. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности организации культуры……....7
3. Итоговая оценка качества условий осуществления деятельности организации культуры…..……11
4. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг «МБУК ЦР КСП «ЦДК»……12
5. Приложения ……..……..……15
   5.1. Приложение 1. Перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2020 году……..……15
   5.2. Приложение 2. Показатели, характеризующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры…..…..16
   5.3. Приложение 3. Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры……..……25
   5.4. Приложение 4. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг……...27
   5.5. Приложение 5. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах…..…..30
   5.6. Приложение 6. Протокол оценки организации культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК»……..……..31

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждением культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (далее - МБУК ЦР КСП «ЦДК») была проведена в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими материалами:

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. N 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 медикосоциальной экспертизы»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Постановление Правительства РФ 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»;

- Приказ 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»;

- Приказ 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);

-Методические рекомендации 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.

Цель исследования

1. Повышение качества условий оказания услуг учреждением культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК».
2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК».

Задачи исследования

1. Сбор данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждением культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК».
2. Обобщение и анализ полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК».
3. Выявление основных недостатков в работе и формирование предложений об улучшении качества деятельности учреждения культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК».

Объект исследования

Объектом исследования является учреждение культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (МБУК ЦР КСП «ЦДК»), расположенное по адресу: Ростовская область, Цимлянский район, станица Красноярская, ул. Победы, 99.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг МБУК ЦР КСП «ЦДК» по следующим общим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации;
2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3) доступность услуг для инвалидов;
4) доброжелательность, вежливость работников организации;
5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

Методы исследования (сбора данных)

Для сбора данных в целях оценки объекта исследования были использованы следующие методы:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждения культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Онлайн-опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивном виде. Форма анкеты представлена в Приложении 4.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая.

Оцениваемая организация - «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры»

Получатели услуг - граждане, посетившие учреждение культуры. Объем выборки получателей услуг составил **61** респондент. Характеристики респондентов: женщины (84%) и мужчины (16%) в возрасте от 13 до 69 лет.

Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности «МБУК ЦР КСП «ЦДК»

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официального сайта МБУК ЦР КСП «ЦДК», путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных для 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 культуры; 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).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	63,00	00,00	95,00	**57,00**

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1.Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; транспортная доступность организации культуры, удовлетворительное санитарное состояние помещений организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений).*

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

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	100,00	92,00	**96,00**

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1.Оборудование помещений организации культуры 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*).

Показатель 3.2.Обеспечение в организации 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
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	0,00	0,00	100,00	**30,00**

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, 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 культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	97,00	97,00	98,00	**97,00**

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).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	98,00	98,00	97,00	**98,00**

Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг МБУК ЦР КСП «ЦДК» составил 75,50 баллов.

Таблица 6

Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4.Доброжелательность, вежливость работников организации	5.Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры	57,00	96,00	30,00	97,00	98,00	75,50

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг «МБУК ЦР КСП «ЦДК»

Основные выводы

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» в целом получило итоговый показатель качества оказания услуг выше среднего – 75,50 баллов.
2. Анализ результатов в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры»** (97 баллов), **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** (98 баллов).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** оценен достаточно высоко – 96,00 баллов. В целом в организации созданы условия для комфортного оказания услуг, однако есть пожелания от потребителей по улучшению комфортности условий предоставления услуг: увеличить площадь парковки, приобрести новую мебель для зоны ожидания, установить кулер с питьевой водой, улучшить освещение и потолки, сделать ремонт лестницы, обклеить стены новыми красивыми обоями, улучшить материальную базу.

4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** получил оценку 57,00 баллов. Снижение оценки по данному критерию вызвано отсутствием у организации собственного сайта, соответственно недостаточной полнотой информации об организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также отсутствием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте организации.

   Полнота и соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

   Коэффициэнт удовлетворенности потребителей услуг по данному критерию достаточно высокий – 95 баллов, однако прозвучало пожелание создания собственного официального сайта организации.

5. Самая низкая оценка зафиксирована по критерию «**доступность услуг для инвалидов**» - 30,00 баллов. Существенное влияние на результат по данному критерию оказали нулевые оценки по показателям «оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».
6. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организации МБУК ЦР КСП «ЦДК», высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:
   - повышение уровня доступности организации для инвалидов;
   - открытость и доступность информации на сайте организаций (с условием его создания), наличие различных дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
   - повышение уровня комфортности оказания услуг, в частности выполнение предложений и пожеланий потребителей.

Основные рекомендации

В целях повышения качества условий оказания услуг в МБУК ЦР КСП «ЦДК» рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организации.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организацией МБУК ЦР КСП «ЦДК», для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а именно: оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечить в организации условия доступности, озволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Создать официальный сайт организации, обеспечить полноту, открытость, доступность и соответствие информации о деятельности организации, размещенной на сайте, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Обеспечить наличие различных дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте организации.

4. Рассмотреть возможность выполнения пожеланий потребителей по улучшению комфортности условий предоставления услуг: увеличить площадь парковки, приобрести новую мебель для зоны ожидания, установить кулер с питьевой водой, улучшить освещение и потолки, сделать ремонт лестницы, обклеить стены новыми красивыми обоями, улучшить материальную базу.

Приложение 1

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

Наименование юридического лица организации культуры	Адрес организации	Телефон, адрес электронной почты, адрес интернет-сайта	Ф.И.О. директора, контактный телефон
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры»	Ростовская область, Цимлянский район, станица Красноярская, ул. Победы, 99	8(863)91-58-184, е-мейл cpsdk11@mail.ru, сайта нет	Кузнецова Любовь Петровна, 8(863)91-58-184

Приложение 2

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

(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>: - 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>			
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
2.3.	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>	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, позволяющих 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	100 баллов	40%	40 баллов

	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			
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>			
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>			
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	100	20%	20 баллов

	графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован 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 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 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" ($П_{инф}$) определяется по формуле:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

$И_{стенд}$ – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

$И_{норм}$ – 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 ($П_{дист}$) определяется по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – 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 ($П_{дист}$) 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" ($П^{откр}_{уд}$), определяется по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$У_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры;

$У_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. 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 ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($П_{комф.усл}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры;

$Ч_{общ}$ – 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.

Значение показателя $П^{орг}_{дост}$ определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "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 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 $П^{услуг}_{дост}$ определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – 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 ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right)\times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – 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" ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ – 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" ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ – 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" ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ – 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) " ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.1)$$

где

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

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($П^{орг.усл}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" ($П_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры;

$Ч_{общ}$ – 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[1], 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 Федерации[1], 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:

$$S_n = \sum K^m{}_n / 5, \qquad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

$K^m{}_n$ – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1{}_n = (0{,}3 \times \Pi^n{}_{инф} + 0{,}3 \times \Pi^n{}_{дист} + 0{,}4 \times \Pi^{n\text{-откр}}{}_{уд})$$

$$K^2{}_n = (0{,}5 \times \Pi^n{}_{комф.усл} + 0{,}5 \times \Pi^{n\text{-комф}}{}_{уд})$$

$$K^3{}_n = (0{,}3 \times \Pi^{n\text{-орг}}{}_{дост} + 0{,}4 \times \Pi^{n\text{-услуг}}{}_{дост} + 0{,}3 \times \Pi^{n\text{-дост}}{}_{уд})$$

$$K^4{}_n = (0{,}4 \times \Pi^{n\text{-перв.конт}}{}_{уд} + 0{,}4 \times \Pi^{n\text{-оказ.услуг}}{}_{уд} + 0{,}2 \times \Pi^{n\text{-вежл.дист}}{}_{уд})$$

$$K^5{}_n = (0{,}3 \times \Pi^n{}_{реком} + 0{,}2 \times \Pi^{n\text{-орг.усл}}{}_{уд} + 0{,}5 \times \Pi^n{}_{уд}),$$

$\Pi^n{}_{инф}$ ... $\Pi^n{}_{уд}$ – 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:

$$S^{ou} = \sum S^{ou}{}_n / N^{ou}, \qquad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}{}_n$ – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – 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.

---

[1] 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".

Приложение 3

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№	Критерий	Способ расчета
$П_{инф}$	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
$П_{дист}$	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 наблюдения Формула 1.2
$П^{откр}_{уд}$	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
$У_{стенд}$	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры	Опрос посетителей
$У_{сайт}$	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 посетителей
$П_{комф}$	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	Наблюдение
$П_{комф.уд}$	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
$П^{орг}_{дост}$	3.1.* Наличие в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей к ней территории:	Оценка путем наблюдения

№	Критерий	Способ расчета
	- 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.	Формула 3.1
$П^{услуг}_{дост}$	3.2. Наличие 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 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 наблюдения. Формула 3.2
$П^{дост}_{уд}$	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
$П^{пк}_{уд}$	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 посетителей. Формула 4.1
$П^{оу}_{уд}$	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 посетителей. Формула 4.2
$П^{вд}_{уд}$	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 посетителей. Формула 4.3
$П_{реком}$	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 посетителей. Формула 5.1
$П^{оу}_{уд}$	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 посетителей. Формула 5.2
$П_{уд}$	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

Приложение 4

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг МБУК ЦР КСП «ЦДК»

Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг МБУК ЦР КСП «ЦДК», в отношении которого проводится независимая оценка в 2020 году. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропускается)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

☐ да

☐ нет

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 5, вопрос 4 пропускается)

7. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

☐ да

☐ нет

8. **Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)**?**

☐ да

☐ нет

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 8, вопрос 7 пропускается)

10. **Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

☐ да
☐ нет

11. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (справочной, кассы и прочие работники)?**

☐ да
☐ нет

12. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

☐ да
☐ нет

13. **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 12, вопрос 11 пропускается)

14. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

☐ да
☐ нет

15. **Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

☐ да
☐ нет

16. **Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?**

☐ да
☐ нет

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

☐ да
☐ нет

18. **Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:**
_____
_____

19. **Ваш пол**
☐ женский
☐ мужской

20. **Ваш возраст** (укажите сколько Вам полных лет)_____

21. Пожалуйста, оставьте свои контактные данные (ФИО) по желанию_____
_____

22. Контактный телефон _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

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		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. 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))	**X**	+
5. 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	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. 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)*	+*	+*
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**X**	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**X**	+
11.Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12.Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	+*
III. Информация о независимой оценке качества		
13.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	**10***	**13***

Приложение 6

Протокол оценки организации культуры МБУК ЦР КСП «ЦДК»

Т0. Отметьте ТИП учреждения

1. Библиотеки
2. Музеи и выставочные залы
3. **Культурные центры**
4. Парк культуры и отдыха

Т1. Оцениваемое учреждение

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры»

Т2. Расположено ли помещение организации культуры в объекте культурного наследия, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

1. ДА
2. **НЕТ**

Q1.1. Отметьте наличие материалов, размещенных на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ организации (*отметьте галочкой в столбце 1.1.*).

Q1.2. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном САЙТЕ организации *(отметьте галочкой в столбце 1.2.).*

	1.1. на стенде	1.2. на сайте
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	
4. 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))	X	+
5. 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	+	
6. Режим, график работы	+	
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	
8. 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)	+	
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	

10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+

Q2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном САЙТЕ организации

	ДА	НЕТ
1. абонентский номер телефона		+
2. адрес электронной почты		+
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (*жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных*)		+
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»		+
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (*наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)		+
6. иные дистанционные способы взаимодействия (*УКАЖИТЕ, какие*) _____		+

Q3. Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг

	ДА	НЕТ
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+	
2. наличие и понятность навигации внутри организации	+	
3. наличие и доступность питьевой воды		+
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+	
5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	+	
6. транспортная доступность (*возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки*)	+	
7. доступность записи на получение услуги (*по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации*)	+	

Q4. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов

	ДА	НЕТ
1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)		+
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		+

3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		+
4. наличие сменных кресел-колясок		+
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы		+

Q5. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	ДА	НЕТ
1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		+
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		+
3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		+
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		+
5. помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории		+
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		+