

Аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры - МБУК "МАНСКАЯ МБ".

# Введение

## Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждении культуры 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.

## Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры и рейтинг организации по итогам данной оценки.

## Задачи исследования

- оценка качества условий оказания услуг в организации культуры; определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых МБУК "Манская МБ".
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организацией культуры.

## Объект исследования

Объектом исследования является МБУК "Манская МБ".

## Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией 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 2,3,4,5.

## Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организации культуры был осуществлен следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организации культуры на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг учреждением культуры.
3. Опрос получателей услуг культурной сферы в следующих формах:
  - а) *Онлайн-опрос.* Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в

интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов.

*б) Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

## Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

**1. Оцениваемые организации** - МБУК " Манская МБ".

**2. Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

Объем выборки получателей услуг составил **2997** респондентов.

# Основные результаты исследования

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организацией 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 сферы культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации сферы 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	МБУК "Манская МБ"	61	90	50	65

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

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<sup>1</sup>)

<sup>1</sup> Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

**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	МБУК "Манская МБ"	60	110	80

## Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры<sup>2</sup> 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 культуры).

**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 культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры 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	МБУК "Манская МБ"	40	20	0	20

## 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 культуры (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).

<sup>2</sup> Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	МБУК "Манская МБ"	100	100	100	100

## 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	МБУК "Манская МБ"	100	100	100	100

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

## Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6

№ п/п	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
1	МБУК "Манская МБ"	65	80	20	100	100	73,0

## II. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организации культуры

### Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Учреждение культуры в целом получило высокий итоговый показатель качества оказания услуг.
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры»** и **«удовлетворенность условиями оказания услуг»**.
3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично, звучало пожелание потребителей сделать ремонт, оборудовать комфортные современные помещения, заменить мебель.
4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** связан с неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Сайт организации культуры не полностью соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.
5. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»**. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:
  - Таблицы с шрифтом Брайля;
  - оборудование санитарно-гигиенических комнат для инвалидов;
  - материально-техническое оснащение (преобретение кресел-колясок);
  - ремонт и дополнительные помещения, замена мебели.

## Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения условия оказания услуг МБУК "Манская МБ":

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками, провести ремонт и заменить мебель. Сделать санитарно-гигиеническую комнату доступной для инвалидов.
3. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях (добавить необходимые материалы на сайт и стенды).

## Рекомендации по организации культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1	МБУК "Манская МБ"	73,00	<p>Обеспечить <b>доступность организации для инвалидов</b> - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (кресла-коляски, оборудование санитарно-гигиенических помещений, таблицы с шрифтом Брайля).</p> <p>Повысить <b>удовлетворенность условиями оказания услуг</b>, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию, оптимизировать график работы, расширить количество секций)</p> <p><b>Повысить уровень комфортности оказания услуг</b>, в частности, сделать ремонт, оборудовать комфортные современные помещения, заменить мебель.</p> <p><b>Повысить открытость и доступность информации об организации</b>, добавить информацию в раздел «О библиотеке» (основные сведения, учредительные документы, структура учреждения, достижения).</p>

### Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации 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 культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации 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 культуры; на официальном сайте организации культуры в сети Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

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

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

$I_{норм}$  – 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 (подача 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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
  - иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

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

$C_{дист}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{дист}$ ) 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 культуры" ( $\Pi_{уд}^{откр}$ ), определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \text{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. 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  $\Pi_{дост}^{орг}$  определяется по формуле:

$$\Pi_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

б) показатель оценки качества "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 культуры для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя  $\Pi_{дост}^{услуг}$  определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – 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 ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

" ( $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ ) определяется по формуле:

3. Показатели оценки качества условий оказания услуг организацией культуры рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям культурной сферы

– 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<sup>3</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям 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<sup>1</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}}^n + 0,3 \times P_{\text{дист}}^n + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{n-\text{откр}})$$

<sup>3</sup> 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".

$$\begin{aligned}
K_n^2 &= (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}}) \\
K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}}) \\
K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}}) \\
K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),
\end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 2.

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

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

$$S^{\text{ou}} = \sum S_n^{\text{ou}} / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

$S^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли культуры в и-м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли культуры в и-м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{ou}}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли культуры в и-м субъекте Российской Федерации.

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

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

№	Критерий	Способ расчета
П <sub>инф</sub>	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 (далее - официальных сайтов организаций культуры).	Формула 1.1
П <sub>дист</sub>	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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П <sub>откр уд</sub>	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).	Формула 1.3
У <sub>стенд</sub>	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Опрос посетителей
У <sub>сайт</sub>	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Опрос посетителей
П <sub>орг дост</sub>	3.1.* Наличие в помещениях организации 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 культуры.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
П <sub>услуг дост</sub>	3.2. Наличие 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 культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2

№	Критерий	Способ расчета
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
П <sup>дост</sup> <sub>уд</sub>	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей

\* 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.

**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.

Оцениваемое  
учреждение

---

Дата оценки

\_\_\_\_\_ 2019

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

1. Да

2. Нет (вопрос 2 не задается)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (вопрос 4 не задается)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (вопрос 6 не задается)

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

1. Да

2. Нет

**Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (при наличии):**

---



---



---

*Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:*

**16. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

*Пожалуйста, оставьте свои контактные данные:*

Ваши ФИО

\_\_\_\_\_

Контактный телефон

(\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)**

**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
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
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))	-	+
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	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
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	-	-
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	-
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	-	-
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	-	-
<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

