**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»**

**(ООО «Электронный ресурсный центр)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

 О.А. Орешкова 30.09.2024 г.

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 3260**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,**

**ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ**

**ЯРЦЕВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**г. Ярцево 2024**

**Сведения об организации-операторе**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | ООО «Электронный ресурсный центр» |
| Адрес | 214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д.5, офис 15 |
| Телефон | 8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный) |
| Сайт | [http://resurs-online.ru](http://resurs-online.ru/) |
| e-mail | resurs@resurs-online.ru |
| Руководитель | Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор |
| **Экспертная группа** |
| **Досиков Константин****Вячеславович** | главный специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке спредоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 15 лет |
| **Журавлева****Елена Дмитриевна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2023 год/, стажработы в качестве эксперта 15 лет |
| **Колпачков Николай****Николаевич** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стажработы в качестве эксперта 26 лет |
| **Орешкова Ольга****Александровна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности в сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению«Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 21 год |
| **Тарасова Елена****Владимировна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее экономическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторингэффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2023 год/, стаж работы в качестве эксперта 25 лет |

### СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 5](#_bookmark0)

1. [Программа проведения независимой оценки качества 8](#_bookmark1)
	1. [Методологический раздел 8](#_bookmark2)
	2. [Методический раздел 11](#_bookmark3)
2. [Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий](#_bookmark5) [оказания услуг организациями социальной сферы 17](#_bookmark5)
	1. [Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации](#_bookmark6) [об организации культуры» 17](#_bookmark6)
		1. [Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность](#_bookmark9) [информации об организации культуры» 27](#_bookmark9)
		2. [Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об](#_bookmark10) [организации культуры 27](#_bookmark10)
	2. [Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления](#_bookmark11) [услуг»29](#_bookmark11)
		1. [Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий](#_bookmark12)

[предоставления услуг» 31](#_bookmark12)

* + 1. [Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг 31](#_bookmark13)
	1. [Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов» 32](#_bookmark14)
		1. [Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для](#_bookmark15) [инвалидов» 35](#_bookmark15)
		2. [Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов 35](#_bookmark16)
	2. [Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость](#_bookmark17) [работников организации» 36](#_bookmark17)
		1. [Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность,](#_bookmark18) [вежливость работников организации» 39](#_bookmark18)
		2. [Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников](#_bookmark19) [организации 39](#_bookmark19)
	3. [Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями](#_bookmark20) [оказания услуг» 40](#_bookmark20)
		1. [Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность](#_bookmark21) [условиями оказания услуг» 43](#_bookmark21)
		2. [Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг 43](#_bookmark22)
1. [Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания](#_bookmark23) [услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на](#_bookmark23) [территории Ярцевского района Смоленской области 44](#_bookmark23)
	1. [Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими](#_bookmark24) [деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Ярцевского района](#_bookmark24) [Смоленской области 45](#_bookmark24)
	2. [Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг](#_bookmark25) [организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры 45](#_bookmark25)
	3. [Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг](#_bookmark26) [организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на](#_bookmark26) [территории Ярцевского района Смоленской области 47](#_bookmark26)

[ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться](#_bookmark27) [независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году 48](#_bookmark27)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий](#_bookmark28) [осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере](#_bookmark28)

[культуры 49](#_bookmark28)

[ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии](#_bookmark33) [оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,](#_bookmark33) [образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной](#_bookmark33)

[экспертизы 55](#_bookmark33)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации,](#_bookmark36) [размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и](#_bookmark36)

[порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр](#_bookmark36) [1.1.1) 61](#_bookmark36)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации,](#_bookmark37)

[размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной](#_bookmark37) [сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным](#_bookmark37)

[нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2) 63](#_bookmark37)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения)](#_bookmark40) [информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями](#_bookmark40)

[услуг и их функционирование (параметр 1.2.1) 70](#_bookmark40)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для](#_bookmark41)

[предоставления услуг (параметр 2.1.1) 71](#_bookmark41)

[ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям](#_bookmark42) [организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1) 72](#_bookmark42)

[ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих](#_bookmark43) [инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1) 73](#_bookmark43)

[ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг 74](#_bookmark44)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей](#_bookmark45) [услуг 76](#_bookmark45)

[ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования 78](#_bookmark46)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг](#_bookmark47) [организациями культуры Ярцевского района Смоленской области (массив) 79](#_bookmark47)

[ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета 80](#_bookmark48)

### ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории **Ярцевского района Смоленской области.**

Оценочная процедура направлена на получение сведений об условиях оказания услуг организациями в сфере культуры, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций культуры. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры (мониторинга) по показателям стали:

* Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);

* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597

«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,

* Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",
* Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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",
* Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»,
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

### Отраслевая нормативная база:

* Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
* Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций

культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»,

* Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",
* Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",
* Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",
* Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",
* Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",
* Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. 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".

### Программа проведения независимой оценки качества

### Методологический раздел

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и **проводится в целях предоставления гражданам информации** о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели были **определены следующие задачи**:

1. получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры", а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
2. обработка и обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
3. подготовка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

**Объект исследования**  организации, оказывающие услуги в сфере культуры **Ярцевского района Смоленской области**, осуществляющие деятельность в 2024 году (Приложение А)

**Предмет исследования**  независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **Ярцевского района Смоленской области**.

**Сроки** выполнения оценочных процедур **с 26.07.2024 г. по 30.09.2024 г**.

Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

*Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание** | **Сроки** | **Отчетный материал** |
| **1 этап (подготовительный)** |
| 1.1 | Уточнение (дополнение) показателей качества работы | **до 29.07.2024 г.** |  |
|  | организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. |  |
|  | Определение методов и каналов сбора информации, | Структура |
|  | особенностей их использования с учетом специфики | аналитического |
|  | деятельности организаций. Определение подходов к | отчета, |
|  | построению рейтингов организаций, по результатам | содержащего |
|  | независимой оценки с учетом специфики деятельности | параметры |
|  | типов организаций, особенностей получателей | оценки, методы и |
|  | социальных услуг. | каналы сбора |
|  |  | информации, подходы к построению рейтингов организаций |
| 1.2 | Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем |
|  | для изучения. |  |
| 1.3 | Разработка методик и инструментария сбора |  |
|  | первичной информации по отдельным типам |  |
|  | организаций, в том числе: |  |
|  | - разработка/уточнение и согласование анкет для |  |
|  | опроса получателей услуг о качестве условий оказания |  |
|  | услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком; | Приложения к |
|  | - разработка инструкций проведения опроса | аналитическому |
|  | получателей услуг о качестве условий оказания услуг | отчету, |
|  | оцениваемыми организациями; | содержащие |
|  | - формирование интерактивной ссылки на интернет- | опросные листы |
|  | опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой | (анкеты) для |
|  | организации; | проведения |
|  | - формирование перечня интернет | опросов |
|  | ресурсов/официальных сайтов оцениваемых | получателей |
|  | организаций; | услуг, бланки |
|  | - разработка/уточнение и согласование показателей о | экспертов, |
|  | деятельности организации, размещенной на | интерактивные |
|  | общедоступных информационных | ссылки. |
|  | ресурсах/информационных стендах перечню |  |
|  | информации и требованиям к ней, установленным |  |
|  | нормативными правовыми актами с Заказчиком; |  |
|  | - формирование выборки для проведения опросов |  |
|  | получателей услуг в сфере культуры. |  |
| 1.4. | Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана- |  |
|  | графика проведения независимой качества условий | План/план-график |
|  | оказания услуг оцениваемыми организациями |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Содержание** | **Сроки** | **Отчетный материал** |
| **2 этап (оперативно-процедурный)** |
| 2.1. | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов | **с 02.08 по 27.09.2024 г.** | Отчет эксперта |
|  | оцениваемых организаций |
| 2.2. | Опрос респондентов (анкетирование, |  |
|  | интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе | Анкеты |
|  | на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.) |  |
| 2.3. | Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение) | Отчет эксперта |
| **3 этап (результирующий)** |
| 3.1. | Расчет интегральной оценки качества работы | **до 30.09.2024 г.** | Сводные сведения |
|  | организаций и формирование рейтинга, итоговых | о результатах |
|  | массивов данных, заполнение отчетных форм | независимой |
|  | предоставления информации | оценки |
| 3.2. | Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организациях, | Аналитический отчет(в печатном/ электронном виде |
|  | анализ динамики исследуемых параметров и |  |
|  | показателей |  |
| 3.3. | Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия |  |
|  | независимой оценки качества условий оказания услуг) |  |
|  | в оцениваемых организациях, получивших по итогам |  |
|  | независимой оценки качества высшие баллы |  |
| 3.4. | Сопоставление нормативно установленных значений |  |
|  | исследуемых параметров деятельности оцениваемых |  |
|  | организаций, с выявленными проблемами и |  |
|  | ожиданиями получателей услуг |  |
| 3.5. | Оценка соответствия качества проведения независимой |  |
|  | оценки качества условий оказания услуг нормативным |  |
|  | требованиям |  |
| 3.6. | Интерпретация полученных данных по результатам |  |
|  | исследования критериев в организациях; |  |
|  | формирование рейтингов оцениваемых организаций по |  |
|  | кластерам |  |
| 3.7. | Разработка предложений по улучшению качества |  |
|  | условий оказания услуг для каждой оцениваемой |  |
|  | организации |  |

### Методический раздел

Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

**Группы показателей** характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, установленные приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры":

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации);
2. показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;
3. показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;
5. показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы разработан **Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры** (Приложение Б)

Порядок расчета показателей установлен 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» (Приложение В)

**Источниками информации** о качестве условий оказания услуг в соответствии с Постановлением 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» являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

* наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
* обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
* обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

### Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий осуществления деятельности в сфере культуры, которые использованы:

1. Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
2. Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;
3. Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
4. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
5. Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

### Инструментарий проведения оценки качества условий оказания

**услуг**

1. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности

организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1).

Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами представлен в Приложении Г;

1. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2).

Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами представлен в Приложении Д;

1. Инструментарий анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)

Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование представлен в Приложении Е;

1. Инструментарий анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры (параметр 2.1.1)

Бланк анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры, представлен в Приложении Ж;

1. Инструментарий анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)

Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен в Приложении З;

1. Инструментарий анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими (параметр 3.2.1).

Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими представлен в Приложении И;

1. Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг по анкете (Приложение К)

б) онлайн анкетирование по анкете (Приложение Л), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социальной сферы, а также органа местного самоуправления (Приложение М).

Для получения достоверных данных при онлайн анкетировании используется специализированное программное обеспечение информационно- аналитическая система «Регион. Независимая оценка качества» (ИАС «Регион. Независимая оценка качества») (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2020613052 от 10.03.2020 г. в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (Роспатент)) для статистической обработки данных, развернутое в сети интернет по URL-адресу [**http://resurs-online.ru**](http://resurs-online.ru/).

Функциональные возможности программного обеспечения направлены на всесторонний статистический анализ данных. В ИАС «Регион. Независимая оценка качества» реализованы процедуры для добычи данных (data mining), управления данными (data management), анализа данных (data analysis), визуализации данных (data visualization), а также:

* фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования;
* блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса;
* функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования;
* фиксацию времени начала прохождения анкетирования по МСК (МSK – московское время);
* фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом.

Опрос респондентов осуществляется по анкете, разработанной на основе Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ 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»

### Объем и параметры выборочной совокупности респондентов - получателей услуг, подлежащих опросу

Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, сформирована выборочная совокупность респондентов - численность получателей услуг, подлежащих опросу.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **Ярцевского района Смоленской области** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **611** человек[1](#_bookmark4). (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ярцевского района Смоленской области*

***в 2024 году***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество получателей услуг за 2022 г.** | **Доля респондентов** | **Количество респондентов** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **16045** | **0,4** | **611** |
|  | **ВСЕГО** |  |  | **611** |

1 Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

### Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

### Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

**Критерий 1** оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 1.1** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **двумя индикаторами**:

**Индикатор 1.1.1** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **шестнадцатью позициями оценивания** (Приложение Г). Оценка индикатора 1.1.1 представлена в таблице 2.1

**Индикатор 1.1.2** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **сорока позициями оценивания** (Приложение Д). Оценка индикатора 1.1.2 представлена в таблице 2.2

*Таблица 2.1 Оценка индикатора 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным*

*нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | **Оценка индикатора 1.1.1** |
| **1.1.1.1** | **1.1.1.2** | **1.1.1.3** | **1.1.1.4** | **1.1.1.5** | **1.1.1.6** | **1.1.1.7** | **1.1.1.8** | **1.1.1.9** | **1.1.1.10** | **1.1.1.11** | **1.1.1.12** | **1.1.1.13** | **1.1.1.14** | **1.1.1.15** | **1.1.1.16** | **в баллах** | **в единицах** |
| **1.** | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕУЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100,00** | **16** |

*Таблица 2.2 Оценка индикатора 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»*

*(результаты организации оператора)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | **МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"** |
| **1.1.2.1.** | Полное наименование организации культуры | **+** |
| **1.1.2.2.** | Сокращенное наименование организации культуры | **+** |
| **1.1.2.3.** | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **+** |
| **1.1.2.4.** | Схема проезда | **+** |
| **1.1.2.5.** | Почтовый адрес | **+** |
| **1.1.2.6.** | Информация о дате создания организации культуры | **+** |
| **1.1.2.7.** | Сведения об учредителе (учредителях) | **+** |
| **1.1.2.8.** | Копия устава (изменения в устав)[2](#_bookmark7) | **+** |
| **1.1.2.9.** | Свидетельство о государственной регистрации | **+** |
| **1.1.2.10.** | Решение учредителя о создании организации культуры | **-** |

2 ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | **МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"** |
| **1.1.2.11.** | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры | **+** |
| **1.1.2.12.** | Копии положений о филиалах и представительствах | **-** |
| **1.1.2.13.** | Информация о структуре организации культуры | **+** |
| **1.1.2.14.** | Режим, график работы | **+** |
| **1.1.2.15.** | Контактные телефоны | **+** |
| **1.1.2.16.** | Адреса электронной почты | **+** |
| **1.1.2.17.** | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | **+** |
| **1.1.2.18.** | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | **+** |
| **1.1.2.19.** | Сведения о видах предоставляемых услуг | **+** |
| **1.1.2.20.** | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе | **+** |
| **1.1.2.21.** | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | **+** |
| **1.1.2.22.** | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | **+** |
| **1.1.2.23.** | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, илибюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **-** |
| **1.1.2.24.** | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, илибюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **-** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | **МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"** |
| **1.1.2.25.** | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | **-** |
| **1.1.2.26.** | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры,приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | **-** |
| **1.1.2.27.** | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательствомРоссийской Федерации |  |
| **1.1.2.28.** | Информация о государственном (муниципальном) задании | **+** |
| **1.1.2.29.** | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания) | **+** |
| **1.1.2.30.** | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **-** |
| **1.1.2.31.** | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | **-** |
| **1.1.2.32.** | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **+** |
| **1.1.2.33.** | Правила посещения организации | **+** |
| **1.1.2.34.** | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшениикачества их деятельности | **+** |
| **1.1.2.35.** | План по улучшению качества работы организации | **+** |
| **1.1.2.36.** | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции | **-** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | **МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"** |
| **1.1.2.37.** | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда | **-** |
| **1.1.2.38.** | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защитеперсональных данных | **+** |
| **1.1.2.39.** | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму | **-** |
| **1.1.2.40.** | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **-** |
| **Оценка индикатора 1.1.2** | **в баллах** | **67,50** |
| **в единицах** | **27** |

Значение **Показателя 1.1 (Пинф)** определяется в соответствии с Единым порядком 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 (далее - Единый порядок расчета показателей) [3](#_bookmark8) (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 1.1**, представленные в таблице 2.3

*Таблица 2.3 Значение показателя 1.1 «Соответствие информации о*

*деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения,*

*установленным нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов****(в баллах)** | **Значение показателя 1.1 (в баллах)** |
| **1.1.1** | **1.1.2** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **100,00** | **67,50** | **83,75** |

**Показатель 1.2** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 1.2.1** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен

3 Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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"

**шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2 (Пдист)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 1.2**, представленные в таблице 2.4

*Таблица 2.4 Значение показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (результаты организации-оператора)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/ п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | **Оценка****индикатора 1.2.1** | **Значение показателя 1.2****(в баллах)** |
| **1.2.1.1** | **1.2.1.2** | **1.2.1.3** | **1.2.1.4** | **1.2.1.5** | **1.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **100** | **5** | **100** |

**Показатель 1.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» представлен **двумя индикаторами**:

**Индикатор 1.3.1** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.1 представлена в таблице 2.5а

**Индикатор 1.3.2** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.2 представлена в таблице 2.5б

*Таблица 2.5а Оценка индикатора 1.3.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о*

*деятельности организации, размещенной на информационных стендах» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.1****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **611** | **608** | **99,51** |

*Таблица 2.5б Оценка индикатора 1.3.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте»*

*(результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.2****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ"ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **611** | **606** | **99,18** |

Значение **Показателя 1.3 (Поткруд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 1.3**, представленные в таблице 2.5

*Таблица 2.5 Значение показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов (в баллах)** | **Значение показателя 1.3 (в баллах)** |
| **1.3.1** | **1.3.2** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **99,51** | **99,18** | **99,34** |

### Интегральный показатель по критерию оценки качества

**«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"

набрало **94,86** балла.

### Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России 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».

1. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации об ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.
2. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры.
3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт организации культуры.
4. Обеспечить на официальном сайте организации культуры полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

###  Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

**Критерий 2** оценки качества **«Комфортность условий предоставления услуг»** представлен **двумя показателями**.

### Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» представлен одним индикатором:

**Индикатор 2.1.1 «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг»** представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Ж). Оценка индикатора 2.1.1 представлена в таблице 2.6

Значение **Показателя 2.1 (Пкомф.усл)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 2.1**, представленные в таблице 2.6

*Таблица 2.6 Значение показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (результаты организации-оператора)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | **Оценка****индикатора 2.1.1** | **Значение показателя 2.1****(в баллах)** |
| **2.1.1.1** | **2.1.1.2** | **2.1.1.3** | **2.1.1.4** | **2.1.1.5** | **2.1.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | + | + | + | + | + | **+** | **100** | **6** | **100** |

**Показатель 2.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 2.2.1** «Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 2.2.1 представлена в таблице 2.7

Значение **Показателя 2.2 (Пкомфуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 2.2**, представленные в таблице 2.7

*Таблица 2.7 Значение показателя 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 2.2.1****(в баллах)** | **Значение показателя 2.2****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **611** | **599** | **98,04** | **98,04** |

### Интегральный показатель по критерию оценки качества

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **99,02**

балла

### Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры.

### Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

**Критерий 3** оценки качества «**Доступность услуг для инвалидов**» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 3.1** Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.1.1** Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен **пятью позициями оценивания** (Приложение З). Оценка индикатора 3.1.1 представлена в таблице 2.8

Значение **Показателя 3.1 (Поргдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 3.1**, представленные в таблице 2.8

*Таблица 2.8 Значение показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»*

*(результаты организации-оператора)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | **Оценка индикатора 3.1.1** | **Значение показателя 3.1****(в баллах)** |
| **3.1.1.1** | **3.1.1.2** | **3.1.1.3** | **3.1.1.4** | **3.1.1.5** | **в баллах** | **в единицах** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **40,00** | **2** | **40** |

**Показатель 3.2** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.2.1** Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение И). Оценка индикатора 3.2.1 представлена в таблице 2.9

Значение **Показателя 3.2 (Пуслугдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 3.2**, представленные в таблице 2.9

*Таблица 2.9 Значение показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (результаты организации-оператора)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | **Оценка индикатора 3.2.1** | **Значение показателя 3.2****(в баллах)** |
| **3.2.1.1** | **3.2.1.2** | **3.2.1.3** | **3.2.1.4** | **3.2.1.5** | **3.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **80,00** | **4** | **80** |

**Показатель 3.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.3.1** «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора

3.3.1 представлена в таблице 2.10

Значение **Показателя 3.3 (Пдостуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 3.3**, представленные в таблице 2.10

*Таблица 2.10 Значение показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 3.3.1****(в баллах)** | **Значение показателя 3.3****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **611** | **604** | **98,85** | **98,85** |

### Интегральный показатель по критерию оценки качества

**«Доступность услуг для инвалидов»**

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **73,66**

балла.

### Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организации культуры.

### Результаты расчетов показателей по критерию

**«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

**Критерий 4** оценки качества «**Доброжелательность, вежливость работников организации**» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 4.1** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 4.1.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора

4.1.1 представлена в таблице 2.11

Значение **Показателя 4.1 (Пперв.контуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 4.1**, представленные в таблице 2.11

*Таблица 2.11 Значение показателя 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.1.1****(в баллах)** | **Значение показателя 4.1****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **611** | **609** | **99,67** | **99,67** |

**Показатель 4.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 4.2.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.12

Значение **Показателя 4.2 (Показ.услуг )** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

**уд**

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 4.2**, представленные в таблице 2.12

*Таблица 2.12 Значение показателя 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.2.1****(в баллах)** | **Значение показателя 4.2****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **611** | **610** | **99,84** | **99,84** |

**Показатель 4.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 4.3.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3 (Пвежл.дистуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 4.3**, представленные в таблице 2.13

*Таблица 2.13 Значение показателя 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.3.1****(в баллах)** | **Значение показателя 4.3****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯРАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **611** | **606** | **99,18** | **99,18** |

### Интегральный показатель по критерию оценки качества

**«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"

набрало **99,64** балла.

### Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры.

### Результаты расчетов показателей по критерию

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**Критерий 5** оценки качества «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 5.1** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.1.1** «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.1.1 представлена в таблице 2.14

Значение **Показателя 5.1 (Преком)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 5.1**, представленные в таблице 2.14

*Таблица 2.14 Значение показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.1.1****(в баллах)** | **Значение показателя 5.1****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯБИБЛИОТЕКА" | **611** | **609** | **99,67** | **99,67** |

**Показатель 5.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.2.1** «Удовлетворенность удобством графика работы

организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора

5.2.1 представлена в таблице 2.15

Значение **Показателя 5.2 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 5.2**, представленные в таблице 2.15

*Таблица 2.15 Значение показателя 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.2.1****(в баллах)** | **Значение показателя 5.2****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯРАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **611** | **606** | **99,18** | **99,18** |

**Показатель 5.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.3.1** «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора

5.3.1 представлена в таблице 2.16.

Значение **Показателя 5.3 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б).

В результате проведенного анализа получены следующие значения

**Показателя 5.3**, представленные в таблице 2.16.

*Таблица 2.16 Значение показателя 5.3 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» (результаты респондентов)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.3.1****(в баллах)** | **Значение показателя 5.3****(в баллах)** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯРАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **611** | **610** | **99,84** | **99,84** |

### Интегральный показатель по критерию оценки качества

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **99,66**

балла.

### Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг

Создать условия для увеличения до 100% доли удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры.

### Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Ярцевского района Смоленской области

Во исполнение указаний Министерства культуры Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность на территории **Ярцевского района Смоленской области**, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества услуг.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **93,37**

интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг.

### Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Ярцевского района Смоленской области

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность на территории **Ярцевского района Смоленской области,** показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Не в полном объеме представлена информация о деятельности организации культуры в сети «Интернет», в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети

«Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России 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».

1. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.
2. Несвоевременное обновление информации о деятельности и услугах учреждения, размещенной на сайте организации.

### Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

* проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению;
* повышать комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры;
* повышать комфортность условий получения услуг в организациях культуры лицами с ОВЗ и инвалидами;
* осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры;
* обеспечить наличие на официальном сайте организации культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;
* обеспечить на официальном сайте организации культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;
* совершенствовать работу сайта организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;
* активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

Организации в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

### Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Ярцевского района Смоленской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Предложения** |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | нужна на абонементе стойка для палок, тростей, зонтов читателей |
| доставка книг на дом инвалидам |
| Обновление фонда |
| Больше современного материала |
| Создать комфортную зону в библиотеке. |
| новинки художественной литературы чтобы поступали почаще, побольше |
| Побольше новых книг |
| ремонт в библиотеке |
| работа библиотеки без выходных дней |
| побольше юмористических книг, современных анекдотов |
| сделать красивый ремонт |
| Улучшить техническое оснащение |
| Для библиотеки нужны новые поступления литературы то |
| побольше новой литературы |
| Хотелось бы новое и просторное здание для библиотеки. |
| работайте без выходных |
| Подключение электронной библиотеки |
| Нужна электронная библиотека и электронные формуляры |
| Надо предоставить новое помещение для библиотеки (Очень тесно) |
| Новые журналы "Наука и жизнь", "ЗОЖ" за 2024 год наабонементе, чтобы брать домой. В читальном зале нет возможности сидеть |
| кондиционеры для летней жары в читальном зале |

### ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО****руководителя** | **Юридический адрес организации** | **Контактны й телефон** | **Адрес электронной почты** | **Адрес официального сайта** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Сныткина Светлана Валерьевна | 215800, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, М.Р-Н ЯРЦЕВСКИЙ, Г.П. ЯРЦЕВСКОЕ, Г ЯРЦЕВО, УЛ КАРЛАМАРКСА, Д. 9 | 8(48143) 7-14-5489038924761 | muk- biblioteka2009@yande x.ru | [http://yarcevo.library67.ru](http://yarcevo.library67.ru/) |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение в баллах** | **Метод оценки** |
| **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 (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 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"):* на информационных стендах в помещении организации;
* на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)
 | 30% | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100баллов |
| 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | Анализ сайта |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100баллов |

4 Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров****в баллах** | **Максимальное значение в****баллах** | **Метод оценки** |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:* телефона;
* электронной почты;
* электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
* технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 | 30% | * + 1. Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
			- телефона;
			- электронной почты;
			- электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;
			- электронных сервисов для получения консультации по оказываемым услугам;
			- раздела "Часто задаваемые вопросы";
			- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 | - отсутствуют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателямиуслуг | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайта |
| - один дистанционный способ взаимодействия | 20 баллов |
| - два дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |
| - три дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов |
| - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |
| - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 1.3.2 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенныхполучателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров****в баллах** | **Максимальное значение в****баллах** | **Метод оценки** |
| **2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**[**5**](#_bookmark30) |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:* наличие зоны отдыха (ожидания);
* наличие и понятность навигации внутри организации;
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;
* санитарное состояние помещений организации;
* возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети

«Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | 50% | * + 1. Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:
			- наличие зоны отдыха (ожидания);
			- наличие и понятность навигации внутри организации;
			- наличие и доступность питьевой воды;
			- наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;
			- санитарное состояние помещений организации;
			- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.
 | - отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

5 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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров****в баллах** | **Максимальное значение в****баллах** | **Метод оценки** |
| **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1[6](#_bookmark31) | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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
 | 30% | * + 1. Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и 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 | - отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетомдоступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации 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 сайта организации для инвалидов по зрению;
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по
 | 40% | * + 1. Наличие в организации 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);
			- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
			- помощь, оказываемая работниками
 | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение/ Анализ сайта |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |

6 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 Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров****в баллах** | **Максимальное значение в****баллах** | **Метод оценки** |
|  | сопровождению инвалидов в помещении организации;- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |  | организации, прошедшиминеобходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов |  |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателейуслуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и прочее) (в% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 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) | 40% | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели**[**4**](#_bookmark29) | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров****в баллах** | **Максимальное значение в****баллах** | **Метод оценки** |
| 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 получателейуслуг) | 20% | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**[**7**](#_bookmark32) |
| 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) | 30% | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в% от общего числа опрошенныхполучателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных вбаллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных вбаллы) | 0-100баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

7 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

### ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок 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[8](#_bookmark34)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества; б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

### Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

**«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» (Пинф) определяется по формуле:

П = ( Истенд

+ Исайт ) 

100

где

инф

## 2  И

норм

(В.1)

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их

8 Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»

функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (В.2)

где:

Тдист - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткр ), определяется по формуле:

уд

Поткр

= ( Устенд

+ Усайт ) 

100

где

уд 2 

Чобщ

(В.3)

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

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

### Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

**«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (В.4)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность

предоставления услуги»[9](#_bookmark35)

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

где

комф

уд

П

=

Укомф 

Чобщ

100 (В.5)

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

### Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

**«Доступность услуг для инвалидов»:**

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Порг ) определяется по формуле:

дост

где:

орг

дост

П

орг

дост

= Т



орг

дост

С

(В.6)

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Сорг - количество условий доступности организации для инвалидов.

дост

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

где:

услуг

дост

П

услуг

дост

= Т

* Суслуг

дост (В.7)

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

9 Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы

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

где

дост

уд

П

дост

= ( ) 

У

Чинв

100 (В.8)

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

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

### Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

**«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:**

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

где

перв.конт

уд

П

перв.конт

= ( ) 

У

Чобщ

100 (В.9)

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

где

оказ.услуг

уд

П

оказ.услуг

= ( ) 

У

Чобщ

100 (В.10)

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

где

вежл.дист

уд

П

вежл.дист

= ( ) 

У

Чобщ

100

(В.11)

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

### Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

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

П = ( Уреком ) 

100

где

реком

Чобщ

(В.12)

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

уд

где

орг.усл

уд

П

орг.усл

= ( ) 

У

Чобщ

100 (В.13)

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными

условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

где

Пуд = (

Ууд ) 

Чобщ

100

(В.14)

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

### Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества,

**рассчитывается по формуле:**

где:

n

Sn =

Km / 5 (В.15)

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый

K

n

критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

# 1 = (0,3 

К

n

n

инф

П

# + 0,3 

n

дист

П

# + 0,4 

n-откр

уд

П )

(В.16)

# 2 = (0,3 

К

n

n

комф.усл

П

# + 0,4 

n

ожид

П

# + 0,3 

n-комф

уд

П )

(В.17)

# 3 = (0,3 

К

n

n-орг

дост

П

# + 0,4 

n-услуг

дост

П

# + 0,3 

n-дост

уд

П )

(В.18)

# 4 = (0,4 

К

n

n-перв.конт

уд

П

уд

# + 0,4 

n-оказ.услуг

уд

П

# + 0,2 

Пn-вежл.дист ) (В.19)

## 5 = (0,3 

уд

К

n

n

реком

П

## + 0,2 

n-орг.усл

уд

П

## + 0,5

* Пn ),

(В.20)

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.

### ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес сайта/URL/** |  |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Соответствие** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации,****установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
| 1.1.1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.2. | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.3. | Схема проезда к организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.4. | Почтовый адрес организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.5. | Информация о дате создания организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.6. | Информация об учредителе (учредителях) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Соответствие** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации,****установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
| 1.1.1.7. | Копия устава (изменения в устав) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.8. | Свидетельство о государственной регистрации | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.9. | Информация о структуре организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.10. | Информация о режиме, графике работы | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.11. | Контактные телефоны | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.12. | Адреса электронной почты | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.13. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.14. | Сведения о видах предоставляемых услуг | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.15. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
| 1.1.1.16. | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **16** |  |  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес сайта/URL/** |  |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию, порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
| 1.1.2.1. | Полное наименование организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.2. | Сокращенное наименование организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.3. | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

10 Индикаторы сформированы на основе Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
| 1.1.2.4. | Схема проезда | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.5. | Почтовый адрес | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.6. | Информация о дате создания организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.7. | Сведения об учредителе (учредителях) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.8. | Копия устава (изменения в устав)[11](#_bookmark39) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.9. | Свидетельство о государственной регистрации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.10. | Решение учредителя о создании организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.11. | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.12. | Копии положений о филиалах и представительствах | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

11 ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
| 1.1.2.13. | Информация о структуре организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.14. | Режим, график работы | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.15. | Контактные телефоны | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.16. | Адреса электронной почты | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.17. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.18. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.19. | Сведения о видах предоставляемых услуг | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.20. | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.21. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
| 1.1.2.22. | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либопорядок их установления | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.23. | Копия плана финансово- хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемыхуслуг) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.24. | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемыхуслуг) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.25. | Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услугорганизацией культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.26. | Информация о материально- | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
|  | техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидамии лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.2.27. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательствомРоссийской Федерации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.28. | Информация о государственном(муниципальном) задании | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.29. | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнениигосударственного (муниципального) задания) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.30. | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетныйфинансовый год | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.31. | Информация о результатахдеятельности и об использовании имущества | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.32. | Информация о планируемых мероприятиях(анонсы, афиши, акции), | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
|  | новости, события |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.2.33. | Правила посещения организации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.34. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а такжепредложения об улучшении качества их деятельности | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.35. | План по улучшению качества работыорганизации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.36. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации -информация в сфере противодействия коррупции | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.37. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации –информация в сфере охраны труда | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы**[**10**](#_bookmark38) | **Соответствие содержанию,****порядку (форме)** | **Максимальное значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **Соответствие/****несоответствие** | **Фактическое****количество** |
| 1.1.2.38. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защитеперсональных данных | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.39. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействиитерроризму | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
| 1.1.2.40. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченнымивозможностями здоровья | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **40** |  |  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | **Функционирование** | **Примечание** |
| **да** | **нет** | **да** | **нет** |
| 1.2.1.1. | Телефон | + | - | + | - |  |
| 1.2.1.2. | Электронная почта | + | - | + | - |  |
| 1.2.1.3. | Электронные сервисы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения | + | - | + | - |  |
| 1.2.1.4. | Электронные сервисы для получения консультации по оказываемым услугам | + | - | + | - |  |
| 1.2.1.5. | Раздел "Часто задаваемые вопросы" | + | - | + | - |  |
| 1.2.1.6. | Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | + | - | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** |
| - | отсутствуют на официальном сайте организации (учреждения) дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0 баллов |  |
| - | один дистанционный способ взаимодействия | 20 баллов |  |
| - | два дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |  |
| - | три дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов |  |
| - | четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |  |
|  | пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | **Примечание** |
| **да** | **нет** |
| 2.1.1.1. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | + | - |  |
| 2.1.1.2. | Наличие и понятность навигации внутри организации | + | - |  |
| 2.1.1.3. | Доступность питьевой воды | + | - |  |
| 2.1.1.4. | Наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды,туалетной бумаги и пр.) | + | - |  |
| 2.1.1.5. | Санитарное состояние помещений организации | + | - |  |
| 2.1.1.6. | Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении ипр.) | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** |
| - | отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность | 0 баллов |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов |  |
| - | наличие пяти и более условий | 100 баллов |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |

### ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | **Примечание** |
| **да** | **нет** |
| 3.1.1.1. | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | + | - |  |
| 3.1.1.2. | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | + | - |  |
| 3.1.1.3. | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | + | - |  |
| 3.1.1.4. | Наличие сменных кресел-колясок | + | - |  |
| 3.1.1.5. | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** |
| - | отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, ипомещений с учетом доступности для инвалидов | 0 баллов |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов |  |
| - | наличие пяти условий | 100 баллов |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |

### ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** |  |
| **Регион** |  |
| **Адрес** |  |
| **Ф.И.О. руководителя** |  |
| **Контактный телефон** |  |
| **Электронная почта** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Ф.И.О. эксперта** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | **Примечание** |
| **да** | **нет** |
| 3.2.1.1. | Дублирование для инвалидов по слуху изрению звуковой и зрительной информации | + | - |  |
| 3.2.1.2. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля | + | - |  |
| 3.2.1.3. | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услугсурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | + | - |  |
| 3.2.1.4. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | + | - |  |
| 3.2.1.5. | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещенииорганизации | + | - |  |
| 3.2.1.6. | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** |
| - | отсутствуют в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов |  |
| - | наличие пяти условий | 100 баллов |  |
|  | **ИТОГО** |  |  |

### ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг

**АНКЕТА №**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **Вариант ответа** |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен (а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | 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 или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и | □ Удовлетворен(а) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **Вариант ответа** |
|  | вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и 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 прочихдистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей,сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

### ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг

**АНКЕТА №**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Данные геолокации |  | Данные прохождения онлайн анкетирования |
| IP адрес |  | Дата/время |  |
| GPS метка |  | Продолжительность |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | 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 или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью | □ Удовлетворен(а) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), полученияконсультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов ипрочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

### ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования

**РЕЕСТР**

**ссылок для онлайн анкетирования для размещения на официальном сайте организаций социальной сферы, а также органа исполнительной власти/органа местного самоуправления**

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик: | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" |
| Адрес: | 215800, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, М.Р-Н ЯРЦЕВСКИЙ, Г.П. ЯРЦЕВСКОЕ, Г ЯРЦЕВО, УЛ КАРЛА МАРКСА, Д. 9 |
| Реестр ссылок онлайн анкетирования: | <http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=1701f637-e8fa-41cd-8302-d88fcaa30812> |
| Ссылка на результаты анкетирования: | <http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=1701f637-e8fa-41cd-8302-d88fcaa30812> |

**СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **url анкеты** | **url статистики по анкете** |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | [http://resurs-](http://resurs-/) online.ru/Form.aspx?Guid=05814cfc- 2bdc-405e-b993-c8ebb9d73057 | <http://resurs-online.ru/Report-> Org.aspx?Guid=05814cfc-2bdc-405e- b993-c8ebb9d73057 |

### ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ярцевского района Смоленской области (массив)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Итоговое значение** | **Критерий** | **Значение критерия, балл** | **Показатель** | **Значимость показателя****%** | **Значение показателя, балл** | **Параметр** | **Значимость параметра****%** | **Объем информации (кол-во, число удовл. получателей)****(факт)** | **Объем информации (кол-во, число опрошенных)****(норматив)** | **Значение индикатора, балл** |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ | **93,37** | 1 | 94,86 | 1.1 | 30 | 83,75 | 1.1.1 | 50 | 16 | 16 | 100,00 |
| 1.1.2 | 50 | 27 | 40 | 67,50 |
|  | УЧРЕЖДЕНИЕ |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | 30 | 100 | 1.2.1 | 100 | 5 | 6 | 100 |
|  | КУЛЬТУРЫ "ЯРЦЕВСКАЯРАЙОННАЯ |  |  |  |
| 1.3 | 40 | 99,34 | 1.3.1 | 50 | 608 | 611 | 99,51 |
| 1.3.2 | 50 | 606 | 611 | 99,18 |
|  | ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 99,02 | 2.1 | 50 | 100 | 2.1.1 | 100 | 6 | 6 | 100 |
| 2.2 | 50 | 98,04 | 2.2.1 | 100 | 599 | 611 | 98,04 |
|  |  |  | 3 | 73,66 | 3.1 | 30 | 40 | 3.1.1 | 100 | 2 | 5 | 40,00 |
|  |  |  |  |  | 3.2 | 40 | 80 | 3.2.1 | 100 | 4 | 6 | 80,00 |
|  |  |  |  |  | 3.3 | 30 | 98,85 | 3.3.1 | 100 | 604 | 611 | 98,85 |
|  |  |  | 4 | 99,64 | 4.1 | 40 | 99,67 | 4.1.1 | 100 | 609 | 611 | 99,67 |
|  |  |  |  |  | 4.2 | 40 | 99,84 | 4.2.1 | 100 | 610 | 611 | 99,84 |
|  |  |  |  |  | 4.3 | 20 | 99,18 | 4.3.1 | 100 | 606 | 611 | 99,18 |
|  |  |  | 5 | 99,66 | 5.1 | 30 | 99,67 | 5.1.1 | 100 | 609 | 611 | 99,67 |
|  |  |  |  |  | 5.2 | 20 | 99,18 | 5.2.1 | 100 | 606 | 611 | 99,18 |
|  |  |  |  |  | 5.3 | 50 | 99,84 | 5.3.1 | 100 | 610 | 611 | 99,84 |

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

### ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета