

# ОО «АС-ХОЛДИНГ»

УДК: \_\_\_\_\_  
Рег.№: \_\_\_\_\_

**СОГЛАСОВАНО**  
Администрация Семикаракорского  
района Ростовской области

\_\_\_\_\_ А.А. Хохлачев

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

М.П.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор ООО «АС-  
Холдинг»

\_\_\_\_\_ Е.В.Ханова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

М.П.

## **ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ЧЕРЛАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Контракт № 3А от 14.04. 2023**

**Руководитель темы \_\_\_\_\_/Е.В. Ханова**

**Омск 2023**

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Генеральный директор  
ООО «АС-Холдинг»

Е.В. Ханова

подпись, дата

Главный специалист  
ООО «АС-Холдинг»

Л.Ю. Соколова

подпись, дата

Специалист по вводу и  
обработке данных  
ООО «АС-Холдинг»

С.А. Соколов

подпись, дата

## РЕФЕРАТ

Отчет 57 с., 24 табл., 8 источников, 2 прил.

### ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ЧЕРЛАКСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись пять организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Черлакского муниципального района Омской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе пяти организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг пятью организациями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b><u>ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК .....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b>КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ..</b>	<b>10</b>
<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ .....</b>	<b>14</b>
<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>21</b>
<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....</b>	<b>26</b>
<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ .....</b>	<b>31</b>
<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>35</b>
<b>ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ .....</b>	<b>39</b>
<b>УСТАНОВЛЕННЫЙ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ (КОЛИЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ/ЕДИНИЦ ИНФОРМАЦИИ) О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ РАЗМЕЩЕНА НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ .....</b>	<b>40</b>
<b><u>РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.....</b>	<b>41</b>
<b>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>44</b>
<b>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....</b>	<b>45</b>
<b>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ .....</b>	<b>46</b>
<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>48</b>
<b>ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ .....</b>	<b>49</b>
<b><u>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</u></b>	<b><u>51</u></b>
<b><u>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....</u></b>	<b><u>52</u></b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ А. АНКЕТА ДЛЯ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕНТРОВ, МУЗЕЕВ, БИБЛИОТЕК, КИНОТЕАТРОВ И ВЫСТАВОЧНЫХ ЗАЛОВ.....</u></b>	<b><u>54</u></b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ Б. АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ.....</u></b>	<b><u>56</u></b>

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурноорганизованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов (анкеты, карточки, инструкция интервьюерам и др.), с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в данной Программе исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организаций культуры и реализуемых в целях улучшения работы этих организаций

# **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

## **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ**

**«Черлакская центральная библиотечная система»**

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом № 3А от 04 «апреля» 2023 г. по заказу Администрации Черлакского муниципального района Омской области в июне-сентябре 2023 г. специалистами ООО «АС-Холдинг» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в Муниципальном Бюджетном Учреждении Культуры «Черлакская центральная библиотечная система» (далее МБУК «Черлакская ЦБС»), осуществляющий свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

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

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также поддержания органами местного самоуправления районов Омской области обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг организациями культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

### Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Черлакская ЦБС», осуществляющий свою деятельность на территории Черлакского муниципального района Омской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организацией, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об организации;
- о комфортности условий предоставления услуг;

о доступности услуг для инвалидов;  
о доброжелательности, вежливости работников организации;  
об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования является МБУК «Черлакская ЦБС».

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организации с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте организации в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях организаций.



# МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК

## 1 Принципы сбора и анализа социологических данных

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Муниципальному контракту № 3А от 14.04. 2023), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

### 1.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов посредством системы в сети Интернет.  
2) Контент-анализ содержания официального сайта и другой официальной информации организации на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, а также об оборудовании этих помещений.

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

### 1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, с учетом методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, по которым генеральная совокупность получателей услуг складывается из получателей услуг достигших возраста 14 лет в истекшем календарном году и общего количества получателей услуг, что составляет (см. табл. 1):

**Таблица 1. Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организации, в абс. значении (человек)**

№	Наименование организации	Количество получателей услуг в 2019 г.	Выборка (план)
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	305938	600
	Всего:	305938	600

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 600 единиц.

# МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг театрами и концертными организациями проводится по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

## КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**Таблица 2. Критерии и показатели**

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<p><b>ОТКРЫТОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ</b> <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i></p>	<p>И ОБ</p> <p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.</p> <p>Анализ официальных сайтов организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.</p>
2.	<p><b>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ</b></p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Изучение условий в помещении организации.</p>

	<p>УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p>	<p>Расчетная величина значения показателя</p>
		<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.</p>
<p>3.</p>	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры)</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>
		<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p>
		<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.</p>
<p>4.</p>	<p>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по</p>	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.</p>
		<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в</p>

	<p><i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.</p>
		<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.</p>
<p>5.</p>	<p><b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p>
		<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.</p>

		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>
--	--	---	---

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ  
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

**Таблица 3. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ( <b>П<sub>инф</sub></b> )	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 балло в	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
			- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>стенд</sub></b> )	1-100 балло в		
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме),	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 балло в	
			- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,	1-100 балло в		

			установленным нормативными правовыми актами	размещение которых установлено нормативными правовыми актами <b>(Исайт)</b>		
--	--	--	--	--	--	--

Расчет производится по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

**I<sub>стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**I<sub>сайт</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

**I<sub>норм</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

**I<sub>норм-стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

**I<sub>норм-сайт</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Основание – наименования нормативных правовых актов

статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»  
приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277  
(приложение 1 к расчету показателя 1.1)

\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**I<sub>норм</sub>**) уменьшается на соответствующее количество единиц

### Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:  
нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации  
нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:  
на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации  
на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

**Расчет по варианту 1:**

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,3 + 0,54) \times 100 = 0,5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С <sub>дист</sub> )  - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов  по <b>30 баллов</b> за каждый способ (Т <sub>дист</sub> )  <b>100 баллов</b>	100 баллов  Для расчета формула (1.2)



услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{дист}$ )	социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.			
---	---	--	--	--

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

где  
 $T_{дист}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  
 $C_{дист}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  
При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

### **Пример расчета значения показателя 1.2.**

#### Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

#### Расчет по варианту 1

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

#### Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

#### Расчет по варианту 2

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

#### Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

**Расчет по варианту 3**

**100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{откр,уд}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $Ч_{общ}$ )).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $У_{стенд}$ )	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	0-100 баллов	Для расчета формула (1.3)

			размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{\text{сайт}}$ )		
--	--	--	---	---	--	--

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

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр,уд}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:  
 $Y_{\text{стенд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

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

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{\text{общ-стенд}}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

### **Пример расчета значения показателя 1.3.**

#### **Вариант 1.**

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

#### **Расчет по варианту 1**

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

### Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

### Расчет по варианту 2

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378+0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

**Итого по критерию 1**  
«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»  
(К<sup>1</sup>)

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

Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий

100  
баллов

### **Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)**

**P<sub>инф</sub>** - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

**P<sub>дист</sub>** - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

**P<sub>откр<sub>уд</sub></sub>** - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

### **Расчет значения критерия 1:**

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

## ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

**Таблица 4. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{комф.усл}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации)	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг ( <i>от одного до четырех включительно</i> ) ( $C_{комф.}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T_{комф}$ )	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			<p>социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
--	--	--	---	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

**Пример расчета значения показателя 2.1.**

### Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

### Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

### Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

### Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

### Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

### Расчет по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов} \text{ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ( $P_{\text{ожид}}$ )	0,4	Расчётная величина			100 баллов
------	---	-----	--------------------	--	--	------------

### В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{к})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$  - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

### Пример расчета значения показателя 2.2.

#### Вариант 1. В сфере культуры

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$  - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф.уд}}$  - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

#### Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{ожид}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,5 = 74 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{комф.уд}}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $U_{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где  
 $U_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### Пример расчета значения показателя 2.3.



Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

### Расчет показателя 2.3.

$$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$$

<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K<sup>2</sup>)</b>	$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
---	---	------------

### Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)

Вариант 1. Для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{комф.усл}}$  - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

$P_{\text{ожид}}$  - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.

### Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$K^1$  – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

$K^3$  – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.

### Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

## ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

**Таблица 5. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ( $P^{орг\ дост}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов  - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C^{орг\ дост}$ )	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T^{орг\ дост}$ )	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

$$P^{орг\ дост} = T^{орг\ дост} \times C^{орг\ дост}, \quad (3.1)$$

где:  
 $T^{орг\ дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  
 $C^{орг\ дост}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.  
 При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P^{орг\ дост}$ ) принимает значение 100 баллов

### Пример для расчета значения показателя 3.1.

#### Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$S_{\text{орг дост}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}$  - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

#### Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

#### Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

#### Расчет по варианту 2

$P_{\text{орг дост}} = 100 \text{ баллов}$  (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху	- отсутствующим условиям доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от	по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{услуг дост}}$ )	

(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ( $\Pi^{услуг}_{дост}$ )	(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	одного до четырех) ( $C^{услуг}_{дост}$ ) - наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
--	--	---	------------	--

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:  
 $T^{услуг}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  
 $C^{услуг}_{дост}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  
При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $\Pi^{услуг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов

### Пример для расчета значения показателя 3.2.

#### Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C^{орг}_{дост}$  – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T^{орг}_{дост}$  - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

#### Расчет по варианту 1

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

### Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

### Расчет по варианту 2

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов}$  (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ( $P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$ )	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $U_{\text{дост}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{инв}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

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

где  
 $U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;  
 $Ч_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

### Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

### Расчет показателя 3.3.

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ( $K^3$ )	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{уд}}})$	100 баллов
---	-----	--	------------

### Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$  - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$  - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{уд}^{дост}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

**Расчет значения критерия 3:**

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

## ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

**Таблица 6. Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показател ей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ )	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $U_{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где  
 $U_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### **Пример расчета значения показателя 4.1.**

$U_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

### **Расчет показателя 4.1.**

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услуг <sub>уд</sub> )	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Указ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	--	---	--------------	---

$$\text{Показ.услуг}_{уд} = \left( \frac{\text{Указ.услуг}}{\text{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где  
**Указ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  
**Ч<sub>общ</sub>** - общее число опрошенных получателей услуг.

#### **Пример расчета значения показателя 4.2.**

**Указ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;  
**Ч<sub>общ</sub>** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

#### **Расчет показателя 4.2.**

$$\text{Показ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула
------	---	-----	---	--	--------------	---------------------------------------



	<p>организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (<math>P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}</math>)</p>		<p>социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (<math>U_{\text{вежл.дист}}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{\text{общ}}</math>)</p>	(4.3)
--	---	--	---	---	-------

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где  
 $U_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

**Пример расчета значения показателя 4.3.**

$U_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

**Расчет показателя 4.3.**

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

<p><b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (<math>K^4</math>)</b></p>	1,0	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина</i></p>	100 баллов
---	-----	--	------------

критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

#### **Пример расчета значения критерия 4:**

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

#### **Расчет значения критерия 4**

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$K^1$  – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;

$K^3$  – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

#### **Расчет значения критерия 4**

$$K^4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

## ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Таблица 7. Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатель и оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Преком)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)

$$\text{Преком} = \left( \frac{\text{Уреком}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

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

### Пример расчета значения показателя 5.1.

**Уреком** - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125

человек;

**Ч<sub>общ</sub>** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатель и оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>1</sup> ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ )	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $U_{\text{орг.усл}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления

<sup>1</sup> Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

услуг;

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

### Пример расчета значения показателя 5.2.

$У_{орг.усл}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

### Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатель и оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации и социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $У_{уд}$ )	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ( $У_{уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)

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

где

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

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

### Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

**Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ( $K^5$ )**

1,0

*В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:*

$$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$$

*В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*

При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

100  
баллов

### **Пример расчета значения критерия 5:**

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{реком}$  – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{орг.усл.уд}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{уд}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$K^1$  – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

$K^3$  – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

### ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ

$$S_n = \sum K^m_n / 5,$$

(6)

где:

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

$K^m_n$  – значения критериев оценки в n-ой организации

**Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):**

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)**

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou},$$

(7)

где:

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

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

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

**УСТАНОВЛЕННЫЙ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ОБЪЕМ  
ИНФОРМАЦИИ (КОЛИЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ/ЕДИНИЦ ИНФОРМАЦИИ) О  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ  
РАЗМЕЩЕНА НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ**

**Таблица 8. Перечень информации**

Перечень информации	на информац ионных стендах в помещени и организац ии	на официаль ном сайте организац ии в сети «Интерне т»
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	+*
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10(И<sub>норм</sub>)</b>	<b>13(И<sub>норм</sub>)</b>

**Условные обозначения:**

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации. Х информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в организации деятельности подлежащей лицензированию размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.



## РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы организации, оцениванию подлежали следующие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в культурной сфере:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Наличие информации на информационных стендах в помещениях организации, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 9

**Таблица 9. Объем информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.**

Перечень информации	Нормативное значение	На информационных стендах в помещении организации
		МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1

Всего:	9(10)	9
--------	-------	---

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Наличие информации на информационных стендах в помещениях организации, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 10

**Таблица 10.** Объем информации об организации, размещенной на официальном сайте организации, ед.

Перечень информации	Нормативное значение	На официальном сайте организации
		МБУК «Черлакская ЦБС»
Сайт		<a href="http://cherlak-lib.ru/">http://cherlak-lib.ru/</a>
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего:	12(13)	12(13)

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адрес электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Наличие информации на официальном сайте организации о дистанционных способах взаимодействия, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 11

**Таблица 11. Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.**

№ п/п	Наименование организации	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	4

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).

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания (см. табл. 12).

**Таблица 12. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, просматривавших стенд	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг, посетивших сайт организации	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	598	596	580	570

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» составляет 100 баллов. Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации» приведен в таблице 13.

**Таблица 13. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА</b>			
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено НПА ( <i>нормативное количество материалов/единиц информации</i> )	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 9 до 10 единиц</i>	9
<b>Значение показателя 1.1</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
<b>Значение показателя 1.1 с учетом значимости</b>		<b>30</b>	<b>30,0</b>
<b>Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</b>			
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	<i>4 и более способов</i>	4
<b>Значение показателя 1.2</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
<b>Значение показателя 1.2 с учетом значимости</b>		<b>30</b>	<b>30,0</b>
<b>Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		596
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		598
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации		570
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		580
<b>Значение показателя 1.3</b>		<b>100</b>	<b>99,0</b>
<b>Значение показателя 1.3 с учетом значимости</b>		<b>40</b>	<b>39,6</b>
<b>Итого по критерию:</b>		<b>100</b>	<b>99,6</b>

37

## КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

В состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» входят следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наличие комфортных условий предоставления услуг в организации, зафиксированное по результатам наблюдения, приведено в таблице 14.

**Таблица 14. Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

№ п/п	Наименование организации	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	7

2.2. Показатель не установлен для организаций в сфере культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Численность получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации представлен в таблице 15.

**Таблица 15. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	600	596

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций в сфере культуры, максимальное значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Комфортность условий предоставления услуг» приведен в таблице 16.

**Таблица 16. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>			
2.1.	Количество комфортных условий для предоставления услуг	<i>5 и более условий</i>	7
	<b>Значение показателя 2.1</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
	<b>Значение показателя 2.1 с учетом значимости</b>	<b>50</b>	<b>50,0</b>
<b>Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</b>			
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		600
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		596
	<b>Значение показателя 2.3</b>	<b>100</b>	<b>99,3</b>
	<b>Значение показателя 2.3 с учетом значимости</b>	<b>50</b>	<b>49,5</b>
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>99,5</b>

### **ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

В состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» входят следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Количество условий доступности организации для инвалидов и количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 17.

**Таблица 17. Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.**

№ п/п	Наименование организации	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	1	3

### 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию. (см. табл. 18).

**Таблица 18. Удовлетворенность инвалидов (членов их семей) доступностью услуг организации, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ членов их семей	3.3.1 Удовлетворенность инвалидов/ членов их семей доступностью услуг организации	
				Удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	600	98	82	16

В соответствии с методикой независимой оценки качества условий осуществления деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доступность услуг для инвалидов» приведен в таблице 19.

**Таблица 19. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>			
3.1.	Количество условий доступности организации для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	1
	<b>Значение показателя 3.1</b>	<b>100</b>	<b>20,0</b>
	<b>Значение показателя 3.1 с учетом значимости</b>	<b>30</b>	<b>6,0</b>
<b>Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>			
3.2.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	3
	<b>Значение показателя 3.2</b>	<b>100</b>	<b>3,0</b>
	<b>Значение показателя 3.2 с учетом значимости</b>	<b>40</b>	<b>24,0</b>
<b>Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</b>			
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		82
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу		98
	<b>Значение показателя 3.3</b>	<b>100</b>	<b>83,7</b>
	<b>Значение показателя 3.3 с учетом значимости</b>	<b>30</b>	<b>25,2</b>
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>55,2</b>

## **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания. Число получателей услуг, удовлетворенных различными аспектами критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» представлено в таблице 20.

**Таблица 20. Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	4.1. Удовлетворенность доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Удовлетворенность доброжелательностью при обращении в организацию	Число опрошенных получателей услуг, использовавших дистанционные способы взаимодействия	4.3. Удовлетворенность доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	600	600	600	584	583

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций культуры, максимальное значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (таблица 21).

**Таблица 21. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</b>			
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		600
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		600
	<b>Значение показателя 4.1</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
	<b>Значение показателя 4.1 с учетом значимости</b>	<b>40</b>	<b>40,0</b>
<b>Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</b>			
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		600
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		600
	<b>Значение показателя 4.2</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

	<b>Значение показателя 4.2 с учетом значимости</b>	<b>40</b>	<b>40,0</b>
<b>Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>			
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия		583
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		584
	<b>Значение показателя 4.3</b>	<b>100</b>	<b>99,9</b>
	<b>Значение показателя 4.3 с учетом значимости</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов),

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Для расчета значений показателей критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг», из числа опрошенных получателей услуг были выделены респонденты, готовые рекомендовать оцениваемую организацию, а также удовлетворенные условиями оказания услуг. Численность получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг, в организации культуры представлена в таблице 22.

**Таблица 22. Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг, чел.**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Готовность рекомендовать организацию	5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом
1	МБУК «Черлакская ЦБС»	600	600	600	599

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в таблице 23.

**Таблица 23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</b>			
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		600
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		600
	<b>Значение показателя 5.1</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
	<b>Значение показателя 5.1 с учетом значимости</b>	<b>30</b>	<b>30,0</b>
<b>Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры</b>			



5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры		600
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		600
	<b>Значение показателя 5.2</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
	<b>Значение показателя 5.2 с учетом значимости</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>
<b>Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры</b>			
5.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры		599
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		600
	<b>Значение показателя 5.3</b>	<b>100</b>	<b>99,9</b>
	<b>Значение показателя 5.3 с учетом значимости</b>	<b>50</b>	<b>50,0</b>
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

### **ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемой организации Черлакского муниципального района Омской области была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемой организацией.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 23.

**Таблица 24. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией**

№	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Черлакская ЦБС»
<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>			
1.1	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	30	30
1.2	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30	30
1.3	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	40	39,6
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>99,6</b>
<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>			
2.1	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50	50
2.3	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50	49,5
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>99,5</b>
<b>3. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>			
3.1	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30	6
3.2	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	24
3.3	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг	30	25,2

.	для инвалидов		
	Итого по критерию:	<b>100</b>	<b>55,2</b>
<b>4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций</b>			
4.1	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	40	40
4.2	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	40
4.3	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	20
	Итого по критерию:	100	100,0
<b>5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>			
5.1	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	40
5.2	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	20	40
5.3	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	50	20
	Итого по критерию:	100	100,0
<b>ИТОГ</b>			
	Итоговое значение по организации культуры:	<b>100</b>	<b>90,86</b>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в июне-сентябре 2023 года исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Черлакская ЦБС» Черлакского муниципального района Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Полученная обследованной организацией Черлакского муниципального района Омской области оценка качества условий оказания услуг является высокой и составляет – 90,86 баллов из 100.

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет 99,8 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 99,5 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составляет 55,2 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 100,0 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100,0 балла.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

Наименьший балл организация получила по критерию «Доступность услуг для инвалидов», не смотря на довольно высокие отзывы получателей услуг касательно удобства получения услуг инвалидами и лицами с ОВЗ (82 из 98 опрошенных). Тем не менее, по результатам наблюдения установлено, что в организации не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. Прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, отсутствуют: стоянка для инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Кроме того, в организации созданы не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствует 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## РЕКОМЕНДАЦИИ

Создать условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. Прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп: стоянка для инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Организовать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствует 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в д. Ольховка – приобрести проекторы для просмотра обучающих программ;
- в Солянской – больше периодики, женских романов, журналов по кройке и шитью.
- в Южно-подольском – пополнить фонды.
- д. Народное Степное – починить крышу.
- в д. Золотухино – сделать ремонт, улучшить техническую оснащённость.
- в Макаровской и Верхне-Ильинской – обеспечить нормальный тепловой режим;
- в д. Пробуждение – организовать доступ к интернет-ресурсам
- в Иртышской – организовать читальный зал.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
2. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика 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»;
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;
5. Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
6. Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
8. Официальные сайты организаций культуры Черлакского муниципального района Омской области.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А. АНКЕТА ДЛЯ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕНТРОВ, МУЗЕЕВ,  
БИБЛИОТЕК, КИНОТЕАТРОВ И ВЫСТАВОЧНЫХ ЗАЛОВ**

<b>№</b>	<b>Вопрос</b>	<b>✓</b>
<b>1.</b>	<b>Укажите Ваш пол:</b>	
1.1.	Мужской	
1.2.	Женский	
<b>2.</b>	<b>Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):</b>	
2.1.	13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)	
2.2.	14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)	
<b>3.</b>	<b>При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?</b>	
3.1	да	
3.2	нет (переход к вопросу 6)	
<b>4.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?</b>	
4.1.	да, удовлетворен	
4.2.	нет, не удовлетворен	
<b>5.</b>	<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?</b>	
5.1.	да	
5.2.	нет (переход к вопросу 8)	
<b>6.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?</b>	
6.1.	да, удовлетворен	
6.2.	нет, не удовлетворен	
<b>7.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:</b>	
7.1.	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (да/нет)	
7.2.	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения (да/нет)	
7.3.	доступностью питьевой воды в помещении учреждения (да/нет)	
7.4.	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (да/нет)	
7.5.	санитарным состоянием помещений учреждения (да/нет)	
7.6.	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) (да/нет)	
<b>8.</b>	<b>Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	
8.1.	да	
8.2.	нет (переход к вопросу 11)	
<b>9.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?</b>	
9.1.	да, удовлетворен	
9.2.	нет, не удовлетворен	

<b>10.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?</b>	
10.1.	да, удовлетворен	
10.2.	нет, не удовлетворен	
<b>11.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?</b>	
11.1.	да, удовлетворен	
11.2.	нет, не удовлетворен	
<b>12.</b>	<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?</b>	
12.1.	да	
12.2.	нет ( <i>переход к вопросу 15</i> )	
<b>13.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?</b>	
13.1.	да, удовлетворен	
13.2.	нет, не удовлетворен	
<b>14.</b>	<b>Готовы ли Вы рекомендовать посетить данное учреждение культуры родственникам и знакомым?</b>	
14.1.	да	
14.2.	нет	
<b>15.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?</b>	
15.1.	да, удовлетворен	
15.2.	нет, не удовлетворен	
<b>16.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?</b>	
16.1.	да, удовлетворен	
16.2.	нет, не удовлетворен	

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б. АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

**Q1.1. Отметьте наличие материалов, размещенных на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ организации.**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении и организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10 (8**)</b>	<b>13 (11**)</b>



**Q2. Отметьте Q3. Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг**

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

**Q4. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов**

	ДА	НЕТ
1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	2
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	2
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	2
4. наличие сменных кресел-колясок	1	2
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1	2

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

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