

р. п. Черлак, Омская область
2026 г.

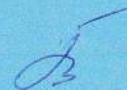
Отчет по результатам проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры МБУК
«Черлакская централизованная
библиотечная система» Черлакского
муниципального района

Заказчик: Администрация Черлакского
муниципального района

Оператор: ООО «ВЕКТОР»

Основание: контракт № 4
от 16.04.2026 г.

Генеральный директор:



Н.В. Бережнева



Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	4
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации».....	4
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	6
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов».....	8
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	11
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	13
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры.....	15
Приложение 1. Чек-лист	18
Приложение 2. Анкета опроса.....	37

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
2. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018).
3. 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».
4. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».
5. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Методика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в отношении МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района. В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг было опрошено 600 получателей услуг. Количество респондентов составило 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организации, но не более 600 человек в организации.

В рамках НОКУ применялись 2 метода исследования:

- ✓ Проводился сбор информации о помещениях организации и прилегающей к ней территории. При обследовании организации заполнялся документ «Чек-лист» (Приложение 1) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.
- ✓ Исследовалось мнение получателей услуг о работе организации. Для этого проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2. Дистанционный метод применялся при обследовании официального сайта организаций культуры. Данные о наличии/отсутствии информации фиксировались в «Форме фиксации информации об организации».

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с законодательными актами все организации культуры имеют и используют в текущей деятельности официальный сайт в сети «Интернет». У организации на сайте присутствует полный объем необходимой информации.

По результатам оценки у организации есть информационные стенды в помещениях организации, на которых присутствует полный объем информации. Организация набрала 100,0 баллов по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 1. Данные по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	100,0

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что у организации есть все способы обратной связи. Количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» составило 100,0 баллов.

Таблица 2. Данные по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	100,0

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на

официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» = $0,5 * (\text{кол-во респондентов, удовлетворенных информацией на стенде} / \text{кол-во респондентов, обращавшихся к информации на стенде} + \text{кол-во респондентов, удовлетворенных информацией на сайте} / \text{кол-во респондентов, обращавшихся к информации на сайте}) * 100$

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 99,9% респондентов удовлетворены полнотой и доступностью информации.

Таблица 3. Данные по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ организации в списке	Наименование организации	У стенд	Ч общ-стенд	У сайт	Ч общ-сайт	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	510	510	456	457	99,9

Критерий К1 «Открытость и доступность информации об организации» рассчитывается по формуле:

$$K1 = 0,3 * \text{Показатель 1.1} + 0,3 * \text{Показатель 1.2} + 0,4 * \text{Показатель 1.3}$$

Таблица 4. Данные по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	100,0

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри организации;

- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством исследования помещений организаций. Оценивалось наличие и количество комфортных условий.

В организации имеются 5 и более условий комфортности. Количество баллов по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100,0.

Таблица 5. Данные по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью оказания услуг оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 98,0% участников опроса удовлетворены условиями комфортности.

Показатель 2.3 «Удовлетворенность комфортностью условий оказания услуг» рассчитывается по следующей формуле:

Показатель 2.3 = общее кол-во респондентов / кол-во респондентов, удовлетворенных комфортностью условий оказания услуг * 100

Таблица 6. Данные по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг»

№ организации в списке	Наименование организации	У комф	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	588	600	98,0

Данные организации по критерию «Комфортность условий оказания услуг» показан в таблице ниже и рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Критерий К2} = 0,5 * \text{Показатель 2.1} + 0,5 * \text{Показатель 2.3}$$

Таблица 7. Данные по критерию К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	99,0

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с инвалидностью; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов.

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показала следующее: в организациях не обеспечены условия доступности для инвалидов.

Расчет показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» производится по формуле:

$$\text{Показатель 3.1} = 20 \text{ баллов} * \text{кол-во параметров оценки}$$

При этом, такие условия доступной среды, как наличие адаптированных лифтов / гусеничных подъемников / наличие поручней на стенах либо опор-ходунков, наличие расширенных дверных проемов, оцениваются как один параметр.

Таблица 8. Данные по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, гусеничного ступенькохода	Наличие поручней на стенах или опор-ходунков	Наличие расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	1	0	0	0	1	0	0	20,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. Расчет показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» производится по формуле:

$$\text{Показатель 3.2} = 20 \text{ баллов} * \text{кол-во параметров оценки, но не более 100 баллов}$$

Таблица 9. Данные по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Таблички и указатели со шрифтом Брайля	Услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Предоставление услуг в дистанционном режиме или на дому	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	0	0	0	1	1	1	60,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг в организации. Среди получателей услуг организации культуры было 6,3% респондентов с инвалидностью. Из них 100,0% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами.

Показатель 3.3 «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле:

Показатель 3.3 = кол-во респондентов, удовлетворенных доступной средой и доступностью услуг / общее кол-во респондентов с инвалидностью в организации * 100

Таблица 10. Данные по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У дост	Ч инв	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	38	38	100,0

Расчет критерия К3 производится по формуле:

Критерий К3 = 0,3* Показатель 3.1 + 0,4 * Показатель 3.2 + 0,3 * Показатель 3.3

Таблица 11. Данные по критерию КЗ «Доступность услуг для инвалидов», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	60,0

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 98,0% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении.

Расчет показателя 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» производится по формуле:

Показатель 4.1 = кол-во респондентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию / общее кол-во респондентов в организации * 100

Таблица 12. Данные по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У перв конт	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	588	600	98,0

По показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 100,0% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг.

Расчет показателя 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию» производится по формуле:

Показатель 4.2 = кол-во респондентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию / общее кол-во респондентов в организации * 100

Таблица 13. Данные по показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У оказ услуг	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	600	600	100,0

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 87,2% получателей услуг. По показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» большинство получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации (99,6%).

Расчет показателя 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» производится по формуле:

Показатель 4.3 = кол-во респондентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия / общее кол-во респондентов, пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия * 100

Таблица 14. Данные организаций по показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У вежл дист	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	521	523	99,6

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Расчет критерия К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» производится по формуле:

Критерий К4 = 0,4 * Показатель 4.1 + 0,4 * Показатель 4.2 + 0,2 * Показатель 4.3

Таблица 15. Данные по критерию К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	99,1

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что большинство респондентов (100,0%) готовы рекомендовать организацию, удовлетворены графиком работы и условиями в целом.

Таблица 16. Данные по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У реком	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	600	600	100,0

Удовлетворенность организационными условиями (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) выразили 99,3% респондентов.

Расчет показателя 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы образовательной организации» производится по формуле:

Показатель 5.2 = кол-во респондентов, удовлетворенных удобством графика работы организации / общее кол-во респондентов в организации * 100

Таблица 17. Данные по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У орг усл	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	596	600	99,3

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в целом находится на высоком уровне. 100,0% респондентов выразили удовлетворенность оцениваемым показателем.

Расчет показателя 5.3 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» производится по формуле:

Показатель 5.3 = кол-во респондентов, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации / общее кол-во респондентов в организации * 100

Таблица 18. Данные по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

№ организации в списке	Наименование организации	У уд	Ч общ	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	600	600	100,0

Данные организаций по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже. Расчет критерия К5 производится по формуле:

$$\text{Критерий К5} = 0,3 * \text{Показатель 5.1} + 0,2 * \text{Показатель 5.2} + 0,5 * \text{Показатель 5.3}$$

Таблица 19. Данные по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

№ организации в списке	Наименование организации	Балл
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	99,9

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры (S) формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев:

$$S = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5) / 5$$

Количество баллов МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района составило 91,6.

Таблица 20. Сводная таблица итоговых баллов по критериям оценки организаций культуры, балл

№ организации в списке	Наименование организации	K1	K2	K3	K4	K5	S
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	100,0	99,0	60,0	99,1	99,9	91,6

В таблице 34 показаны выявленные недостатки в организации.

Таблица 21. Анализ выявленных недостатков качества условий оказания услуг организации культуры

№ организации в списке	Наименование организации	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных	Отсутствует адаптированный лифт, гусеничный	Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	Отсутствуют сменные кресла-коляски	Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и	Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Отсутствуют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
1	МБУК «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района	V	V	V	V	V	V	V	V

Выводы и рекомендации:

1. Параметры информационной открытости и доступности выполняются в полном объеме во всех организации.
2. Параметры комфортности у всех организаций выполняются в полном объеме. В связи с этим рекомендовано поддерживать высокий уровень комфортности.
3. Условия доступности помещений организаций и прилегающей территории на низком уровне. В связи с этим рекомендовано:
 - ✓ При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки, как альтернативу поручням, или заключить договор аренды на данное оборудование.
 - ✓ При наличии технической возможности установить лифт или приобрести гусеничный подъемник, либо заключить договор аренды на данное оборудование. В случае отсутствия технической возможности обустроить лифт или пользования гусеничным подъемником, получить заключение об отсутствии технической возможности.
 - ✓ При наличии технической возможности создать стоянку для автотранспорта инвалидов. В случае отсутствия технической возможности получить заключение об отсутствии технической возможности.
 - ✓ Приобрести сменные кресла-коляски или заключить договор аренды на данное оборудование.
 - ✓ При наличии технической возможности сделать санузел для инвалидов. В случае отсутствия технической возможности получить заключение об отсутствии технической возможности.
3. Обеспечение доступности услуг для инвалидов в регионе на уровне ниже среднего. У всех организаций есть альтернативная версия сайта для слабовидящих. В соответствии с выявленными недостатками рекомендовано:
 - ✓ Приобрести оборудование для дублирования звуковой и зрительной информации или заключить договор аренды такого оборудования. Как альтернативу, можно установить программное обеспечение, позволяющее конвертировать речь в текст и наоборот. Разместить таблички и указатели со шрифтом Брайля. Установить программное обеспечение, обеспечивающее увеличение текста («электронная лупа») и т.д.
 - ✓ Заключить договор на услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) или установить программное обеспечение, обеспечивающее сурдоперевод.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЧЕК-ЛИСТ

ФИО эксперта¹ _____

Наименование организации _____

Номер организации в списке _____

Отметка об отнесении зданий организации и/или прилегающей территории к ОКН (нужное подчеркнуть): да / нет

Чек-лист проверки выполнения показателя

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Перечень информации ²	На информационных стендах в помещении организации					
	установ- ленное требование	наличие, полнота <i>1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с</i>	актуальность, достоверность, неизбыточность ³ <i>1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты</i>	удобство, доступность <i>1 - стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз</i>	итоговое значение <i>произведение значений столбцов 3, 4 и 5</i>	номер фото, подтверждающег о наличие информации

¹ Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации (Оператора), представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

² Основания для установления объема информации по показателю 1.1 (*перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации*) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК.

³ Под избыточностью понимается конкретность и достаточность информации в соответствии с заявленным требованием. Например:
- вместо конкретной информации «Порядок рассмотрения жалоб», предусмотренного нормативно-правовыми актами, размещен Административный регламент, в котором «Порядок рассмотрения жалоб» содержится только в одном абзаце на 72 стр. размещенного документа. Найти эту информацию для получателя услуг весьма затруднительно. Кроме того, вся остальная информация (кроме стр. 72) не требуется для получателя услуг, обратившегося за сведениями о порядке размещения жалоб. Для правильного размещения этой информации нужно сделать из Административного регламента извлечение, содержащее непосредственно порядок рассмотрения жалоб, и разместить только его.

		копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует	и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна	получателей услуг (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.) доступны для получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти; 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)		
1	2	3	4	5	6	
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. 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						
5. Режим, график работы организации культуры						
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры						
7. 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)						
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события						
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при						

осуществлении соответствующих видов деятельности)*							
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)							
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации						Сумма по столбцу	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки ⁴							

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 социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **И_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

⁴ При описании выявленных недостатков и замечаний здесь и далее необходимо обеспечить четкость и конкретность формулировок с целью обеспечения возможности их использования в дальнейшем для подготовки предложений и разработке планов мероприятий по совершенствованию качества условий оказания услуг в организации.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	На официальном сайте организации в сети "Интернет"					
	установ- ленное требование	наличие, полнота <i>1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует</i>	актуальность, достоверность, избыточность <i>1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна</i>	удобство, доступность ⁶ <i>1 - информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта 0,5 - информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)</i>	итоговое значение <i>произведение значений столбцов 8,9 и 10</i>	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
Перечень информации ⁵						

⁵ Основания для установления объема информации по показателю 1.1 (*перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации*) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК.

⁶ В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности», (а также ГОСТ Р 70176 – 022: Файлы формата PDF, ГОСТ Р 70177-2022: Пользовательские агенты, ГОСТ Р 70186-2022: Инструменты разработки цифрового контента). Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

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

Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации			Сумма по столбцу	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки				

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 социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **И_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

1.2. Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
1. Открытость и доступность информации об организации	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	наличие 1 – да, 0 – нет	функционирование		итоговое значение произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
			проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/рекомендаций), 0 – нет			
	1	2	3	4	5	6	
	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)						
	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)						
	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)						
	- получение консультации по оказываемым услугам и пр.						
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»						
	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)						

	Иное (указать)						
	- чат-бот с получателями услуги						
	- ссылки на социальные сети						
	- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)						
	ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия				4 сумма по столбцу ⁷		

2.1. Условия комфортности условий оказания услуг

Критерий	Показатель		Результаты оценки				Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий комфортности
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Характеристика состояния	наличие 1 - да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 - хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
	1	2	3	4	5	6	
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в					

⁷ В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

		организации					
	наличие и понятность навигации внутри организации	- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					
	наличие и доступность питьевой воды	- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки, - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации					
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения имеются в					

		необходимом количестве⁸, - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					
	санитарное состояние помещений организации	- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований⁹,- - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые,					

⁸ В соответствии с требованиями СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" для организаций соответствующей сферы.

⁹ СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

		грызуны и следы их жизнедеятельности; - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) - в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования ¹⁰					
	транспортная доступность	- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					
	доступность записи на получение услуги: - по телефону, - на официальном сайте организации, - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, - при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) - запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами					
	наличие и состояние	- в организации имеется					

¹⁰ СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

	гардероба	гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
	Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать): _____ _____						
	ВСЕГО выполненных условий комфортности				Сумма по столбцу		

Условия доступности услуг для инвалидов

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий доступности
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Характеристика состояния	Наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
	1	2	3	4	5	6	
3. Доступность услуг для инвалидов	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; - использование специальных ограждений и тактильных					

		направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;					
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение - возможность посадки в транспортное средство и высадки					

		из него перед входом в объект,					
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
	наличие сменных кресел-колясок	- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного					
	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, - в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не					

	менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)					
ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				Сумма по столбцу		
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Характеристика состояния	наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий доступности
1	2	3	4	5	6	
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	- наличие визуально- акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения;					

		- звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					
	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности¹¹					
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					
	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для	- Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность					

¹¹ Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида.

	инвалидов по зрению ¹²	масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.					
	Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места					

¹² В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

		предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
	ВСЕГО выполненных условий доступности услуг					Сумма по столбцу	

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА

Анкета опроса

Уважаемый участник опроса!

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не требуется. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией гарантируется.

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об

услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и т.д.)?

1. Да

2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 12)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да

2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да

2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!