

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»
(ООО «Электронный ресурсный центр»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

О.А. Орешкова



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 2998

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ**

**ГОРОДИЩЕНСКОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Котлубань п 2023 г.

Сведения об организации-операторе

| | |
|--|--|
| Наименование | ООО «Электронный ресурсный центр» |
| Адрес | 214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д.5, офис 15 |
| Телефон | 8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный) |
| Сайт | http://resurs-online.ru |
| e-mail | resurs@resurs-online.ru |
| Руководитель | Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор |
| Экспертная группа | |
| Антипенко Светлана Павловна | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет |
| Досиков Константин Вячеславович | главный специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 13 лет |
| Колпачков Николай Николаевич | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 26 лет |
| Орешкова Ольга Александровна | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности в сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению «Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 21 год |
| Фоминих Валентина Александровна | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее техническое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 25 лет |

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 5 |
| 1. Программа проведения независимой оценки качества | 8 |
| 1.1. Методологический раздел | 8 |
| 1.2. Методический раздел | 11 |
| 2. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы | 17 |
| 2.1. Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 17 |
| 2.1.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 27 |
| 2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры | 27 |
| 2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» ²⁹ | |
| 2.2.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» | 31 |
| 2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг | 31 |
| 2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов» | 32 |
| 2.3.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» | 35 |
| 2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов | 35 |
| 2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 36 |
| 2.4.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 39 |
| 2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации | 39 |
| 2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 40 |
| 2.5.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 43 |
| 2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг | 43 |
| 3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области | 44 |
| 3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области | 45 |
| 3.2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры | 46 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области | 48 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году | 49 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры | 50 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы | 56 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1) | 62 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2) | 64 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1) | 71 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1) | 72 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1) | 73 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1) | 74 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг .. | 75 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг | 77 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования | 79 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Городищенского района Волгоградской области (массив) | 80 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета | 81 |

ВВЕДЕНИЕ

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

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

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,

- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы",

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»,

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,

- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций

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

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

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

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

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры", а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2) обработка и обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;

3) подготовка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Объект исследования – организации, оказывающие услуги в сфере культуры **Городищенского района Волгоградской области**, осуществляющие деятельность в 2023 году (Приложение А)

Предмет исследования – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **Городищенского района Волгоградской области**.

Сроки выполнения оценочных процедур **с 13.07.2023 г. по 30.09.2023 г.**
Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур

| № п/п | Содержание | Сроки | Отчетный материал |
|----------------------------------|---|-------------------------|--|
| 1 этап (подготовительный) | | | |
| 1.1 | Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг. | до 21.07.2023 г. | Структура аналитического отчета, содержащего параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов организаций |
| 1.2 | Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения. | | |
| 1.3 | <p>Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком; - разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями; - формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации; - формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций; - разработка/уточнение и согласование показателей о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах/информационных стендах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами с Заказчиком; - формирование выборки для проведения опросов получателей услуг в сфере культуры. | | Приложения к аналитическому отчету, содержащие опросные листы (анкеты) для проведения опросов получателей услуг, бланки экспертов, интерактивные ссылки. |
| 1.4. | Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана-графика проведения независимой качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями | | План/план-график |

| № п/п | Содержание | Сроки | Отчетный материал |
|--|---|---------------------------------|---|
| 2 этап (оперативно-процедурный) | | | |
| 2.1. | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций | с 24.07 по 22.09.2023 г. | Отчет эксперта |
| 2.2. | Опрос респондентов (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.) | | Анкеты |
| 2.3. | Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение) | | Отчет эксперта |
| 3 этап (результатирующий) | | | |
| 3.1. | Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации | до 30.09.2023 г. | Сводные сведения о результатах независимой оценки |
| 3.2. | Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, анализ динамики исследуемых параметров и показателей | | Аналитический отчет (в печатном/электронном виде) |
| 3.3. | Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в оцениваемых организациях, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы | | |
| 3.4. | Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг | | |
| 3.5. | Оценка соответствия качества проведения независимой оценки качества условий оказания услуг нормативным требованиям | | |
| 3.6. | Интерпретация полученных данных по результатам исследования критериев в организациях; формирование рейтингов оцениваемых организаций по кластерам | | |
| 3.7. | Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг для каждой оцениваемой организации | | |

1.2. Методический раздел

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

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

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

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

Порядок расчета показателей установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Приложение В)

Источниками информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» являются:

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

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

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

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

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

Методы сбора информации:

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

- 1) Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;

- 3) Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
- 4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 5) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

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

а) анкетирование получателей услуг по анкете (Приложение К)

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

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

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

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

Опрос респондентов осуществляется по анкете, разработанной на основе Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

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

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **Городищенского района Волгоградской области** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **626 человек**¹. (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры
Городищенского района Волгоградской области
в 2023 году*

| № п/п | Наименование организации | Количество получателей услуг за 2022 г. | Доля респондентов | Количество респондентов |
|-------|--|---|-------------------|-------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 13700 | 0,4 | 626 |
| | ВСЕГО | | | 626 |

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 2.1 Оценка индикатора 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)

| № п/п | Наименование организации | Оценка позиции | | | | | | | | | | | | | | | | Оценка индикатора 1.1.1 | | |
|----------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|------------|----|
| | | 1.1.1.1 | 1.1.1.2 | 1.1.1.3 | 1.1.1.4 | 1.1.1.5 | 1.1.1.6 | 1.1.1.7 | 1.1.1.8 | 1.1.1.9 | 1.1.1.10 | 1.1.1.11 | 1.1.1.12 | 1.1.1.13 | 1.1.1.14 | 1.1.1.15 | 1.1.1.16 | в баллах | в единицах | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 100,00 | 16 |

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

| № п/п | Позиция оценивания (в баллах) | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" |
|-----------|--|--|
| 1.1.2.1. | Полное наименование организации культуры | + |
| 1.1.2.2. | Сокращенное наименование организации культуры | + |
| 1.1.2.3. | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + |
| 1.1.2.4. | Схема проезда | + |
| 1.1.2.5. | Почтовый адрес | + |
| 1.1.2.6. | Информация о дате создания организации культуры | - |
| 1.1.2.7. | Сведения об учредителе (учредителях) | - |
| 1.1.2.8. | Копия устава (изменения в устав) ² | + |
| 1.1.2.9. | Свидетельство о государственной регистрации | + |
| 1.1.2.10. | Решение учредителя о создании организации культуры | - |

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

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

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

| № п/п | Позиция оценивания (в баллах) | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" |
|-------------------------|---|--|
| 1.1.2.37. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда | - |
| 1.1.2.38. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных | - |
| 1.1.2.39. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму | - |
| 1.1.2.40. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | - |
| Оценка индикатора 1.1.2 | | в баллах 55,00 |
| | | в единицах 22 |

Значение **Показателя 1.1 (P_{инф})** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - Единый порядок расчета показателей)³ (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.1**, представленные в таблице 2.3

*Таблица 2.3 Значение показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»
(результаты организации оператора)*

| № п/п | Наименование организации | Оценка индикаторов (в баллах) | | Значение показателя 1.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------------|-------|------------------------------------|
| | | 1.1.1 | 1.1.2 | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 100,00 | 55,00 | 77,50 |

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

Индикатор 1.2.1 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и

³ Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2** ($P_{\text{дист}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.2**, представленные в таблице 2.4

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

| № п/п | Наименование организации | Оценка позиции | | | | | | Оценка индикатора 1.2.1 | | Значение показателя 1.2 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
| | | 1.2.1.1 | 1.2.1.2 | 1.2.1.3 | 1.2.1.4 | 1.2.1.5 | 1.2.1.6 | в баллах | в единицах | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | - | + | 100 | 5 | 100 |

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

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

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

*Таблица 2.5а Оценка индикатора 1.3.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах»
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 1.3.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 |

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 1.3.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 |

Значение **Показателя 1.3** ($P_{откр_{уд}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 1.3, представленные в таблице 2.5

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

| № п/п | Наименование организации | Оценка индикаторов (в баллах) | | Значение показателя 1.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------------|--------|------------------------------------|
| | | 1.3.1 | 1.3.2 | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

2.1.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **93,25** балла (Рис.1).

2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации об ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры.

4. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт организации культуры.

5. Обеспечить на официальном сайте организации культуры полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

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

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

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

Значение **Показателя 2.1** ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 2.1**, представленные в таблице 2.6

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

| № п/п | Наименование организации | Оценка позиции | | | | | | Оценка индикатора 2.1.1 | | Значение показателя 2.1 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
| | | 2.1.1.1 | 2.1.1.2 | 2.1.1.3 | 2.1.1.4 | 2.1.1.5 | 2.1.1.6 | в баллах | в единицах | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | 100,00 | 5 | 100,00 |

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

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

Значение **Показателя 2.2** ($P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 2.2**, представленные в таблице 2.7

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах) | Значение показателя 2.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 | 100,00 |

2.2.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **100,00** балла (Рис.2).

2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг

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

Разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 3 оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

представлен **тремя показателями**.

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

Индикатор 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен **пятью позициями оценивания** (Приложение 3). Оценка индикатора 3.1.1 представлена в таблице 2.8

Значение **Показателя 3.1** ($P^{орг}_{дост}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.1**, представленные в таблице 2.8

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

(результаты организации-оператора)

| № п/п | Наименование организации | Оценка позиции | | | | | Оценка индикатора 3.1.1 | | Значение показателя 3.1 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
| | | 3.1.1.1 | 3.1.1.2 | 3.1.1.3 | 3.1.1.4 | 3.1.1.5 | в баллах | в единицах | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | - | - | + | - | - | 20,00 | 1 | 20 |

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

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

Значение **Показателя 3.2** ($П^{услуг}_{дост}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.2**, представленные в таблице 2.9

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

| № п/п | Наименование организации | Оценка позиции | | | | | | Оценка индикатора 3.2.1 | | Значение показателя 3.2 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
| | | 3.2.1.1 | 3.2.1.2 | 3.2.1.3 | 3.2.1.4 | 3.2.1.5 | 3.2.1.6 | в баллах | в единицах | |
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | - | - | - | + | - | - | 20,00 | 1 | 20 |

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

Индикатор 3.3.1 «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 3.3.1 представлена в таблице 2.10

Значение **Показателя 3.3** ($П^{дост}_{уд}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.3**, представленные в таблице 2.10

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах) | Значение показателя 3.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 623 | 99,52 | 99,52 |

2.3.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **43,86** балла (Рис.3).

2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов

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

2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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

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

Индикатор 4.1.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.1.1 представлена в таблице 2.11

Значение **Показателя 4.1** ($П^{перв.контг}_{уд}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.1**, представленные в таблице 2.11

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах) | Значение показателя 4.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 | 100,00 |

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

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

Значение **Показателя 4.2** ($P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.2**, представленные в таблице 2.12

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах) | Значение показателя 4.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 | 100,00 |

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

Индикатор 4.3.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3** ($P^{вежл.дист}_{уд}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.3**, представленные в таблице 2.13

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.3.1 (в баллах) | Значение показателя 4.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 625 | 99,84 | 99,84 |

2.4.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **99,97** балла (Рис. 4).

2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации

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

2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

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

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

Значение **Показателя 5.1** ($P_{\text{реком}}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.1**, представленные в таблице 2.14

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

(результаты респондентов)

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах) | Значение показателя 5.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 626 | 100,00 | 100,00 |

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

Индикатор 5.2.1 «Удовлетворенность удобством графика работы организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.2.1 представлена в таблице 2.15

Значение **Показателя 5.2** ($P_{орг.усл.уд}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.2**, представленные в таблице 2.15

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах) | Значение показателя 5.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 621 | 99,20 | 99,20 |

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

Индикатор 5.3.1 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.3.1 представлена в таблице 2.16.

Значение **Показателя 5.3** ($P_{орг.усл.уд}$) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б).

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.3**, представленные в таблице 2.16.

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

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах) | Значение показателя 5.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 626 | 625 | 99,84 | 99,84 |

2.5.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **99,76** балла (Рис.5).

2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг

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

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области

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

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" набрало **87,37** интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг.

3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области

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

1. Не в полном объеме представлена информация о деятельности организации культуры в сети «Интернет», в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации о деятельности и услугах учреждения, размещенной на сайте организации.

4. Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

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

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению;

- повышать комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры;

- повышать комфортность условий получения услуг в организациях культуры лицами с ОВЗ и инвалидами;

- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры;

- обеспечить наличие на официальном сайте организации культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

- обеспечить на официальном сайте организации культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

- совершенствовать работу сайта организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

Организации в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального

сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Городищенского района Волгоградской области

| № | Наименование организации | Предложения |
|---|--|--|
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | <p>побольше дискотек</p> <p>Нужен пандус на второй этаж, для посещения в библиотеку</p> <p>Хотелось, чтобы был кружок вокала</p> <p>Для инвалидов нет пандуса, чтобы попасть на второй этаж администрации.</p> <p>организовать доступность питьевой воды</p> <p>желательно, чтобы Дом культуры работал до 22.00</p> <p>нет на здание режима работы ДК</p> <p>желательно, чтобы в Доме культуры стоял куллер.</p> <p>Хореография есть, это хорошо. Но желательно еще бы организовать гимнастику.</p> <p>организовать сигнальное табло</p> <p>нет охранника, который мог объяснить, как пройти в библиотеку или где найти сотрудника ДК</p> <p>Хотелось бы, чтобы в холле стоял куллер с водой и освещение усилить бы.</p> |

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году

| № п/п | Наименование организации | ФИО руководителя | Юридический адрес организации | Контактный телефон | Адрес электронной почты | Адрес официального сайта |
|-------|--|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|---|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | Давиденко Наталья Григорьевна | 403018, Волгоградская обл, Городищенский р-н, поселок Котлубань, ул Шлихтера, д 17 | 8(84468)4- 21- 78,8903479 4376 | ya.kotluban- center@yandex.ru | http://dk-kotluban.ru/ |

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

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки | |
|--|--|-----------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"): - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | 30% | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов | | | |
| | | | 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | | 1-100 баллов | Анализ сайта |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов | | | |

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

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

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|----------------------------|--|-----------------------|--|--|---|--------------------------------|---|
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1 Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронных сервисов для получения консультации по оказываемым услугам; - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - отсутствуют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайта |
| | | | | - один дистанционный способ взаимодействия | 20 баллов | | |
| | | | | - два дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | | |
| | | | | - три дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов | | |
| | | | | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | | |
| | | | | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | | |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| | | | | 1.3.2 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1 | | 100% | | | | 100 баллов | |

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

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|--|--|-----------------------|--|--|--|--------------------------------|---|
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»⁵ | | | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | 50% | 2.1.1 Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | - отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий | 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2 | | 100% | | | | 100 баллов | |

⁵ Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|--|---|-----------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | | | |
| 3.1 ⁶ | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| | | | | - наличие одного условия | 20 баллов | | |
| | | | | - наличие двух условий | 40 баллов | | |
| | | | | - наличие трех условий | 60 баллов | | |
| | | | | - наличие четырех условий | 80 баллов | | |
| | | | | - наличие пяти условий | 100 баллов | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по | 40% | 3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение/ Анализ сайта |
| | | | | - наличие одного условия | 20 баллов | | |
| | | | | - наличие двух условий | 40 баллов | | |
| | | | | - наличие трех условий | 60 баллов | | |
| | | | | - наличие четырех условий | 80 баллов | | |

⁶ Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

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

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|--|---|-----------------------|--|---|------------------------------|--------------------------------|---|
| | сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| | ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3 | 100% | | | | 100 баллов | |
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |

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

| № показателя | Показатели ⁴ | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|---|---|-----------------------|---|---|------------------------------|--------------------------------|---|
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4 | | 100% | | | | 100 баллов | |
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»⁷ | | | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5 | | 100% | | | | 100 баллов | |

⁷ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁸

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

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

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100 \quad (B.1)$$

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

⁸ Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

функционирование» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (\text{В.2})$$

где:

$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.3})$$

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.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (\text{В.4})$$

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

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

предоставления услуги»⁹

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (B.5)$$

где

$y_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

$$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг} \quad (B.6)$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

$$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг} \quad (B.7)$$

где:

$T_{дост}^{услуг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{дост}^{услуг}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

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

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100. \quad (B.8)$$

где

$У_{дост}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi_{уд}^{перв.конт}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (B.9)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi_{уд}^{оказ.услуг}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (B.10)$$

где

$У_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.11})$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.12})$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.13})$$

где

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($\text{П}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (\text{В.14})$$

где

$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$\text{S}_n = \sum \text{K}_n^m / 5 \quad (\text{В.15})$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$\text{K}_n^1 = (0,3 \times \text{П}_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \text{П}_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-откр}}) \quad (\text{В.16})$$

$$\text{K}_n^2 = (0,3 \times \text{П}_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \text{П}_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-комф}}) \quad (\text{В.17})$$

$$\text{K}_n^3 = (0,3 \times \text{П}_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-дост}}) \quad (\text{В.18})$$

$$\text{K}_n^4 = (0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}}) \quad (\text{В.19})$$

$$\text{K}_n^5 = (0,3 \times \text{П}_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \text{П}_{\text{уд}}^n), \quad (\text{В.20})$$

$\text{П}_{\text{инф}}^n \dots \text{П}_{\text{уд}}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)

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

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

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

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

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

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

АНКЕТА № _____

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

| № п/п | Вопрос | Вариант ответа |
|-------|---|--|
| 1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен (а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен (а) |
| 2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен (а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 3 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 4 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 5 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |

| № п/п | Вопрос | Вариант ответа |
|-------|--|--|
| | вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 6 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 7 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 8 | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | <input type="checkbox"/> Да, порекомендовал бы <input type="checkbox"/> Нет, не стал бы рекомендовать |
| 9 | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 10 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 11 | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | |
| 12 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | <input type="checkbox"/> Женский <input type="checkbox"/> Мужской |
| 13 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) | |

Благодарим Вас за участие в опросе!

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

АНКЕТА № _____

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 3 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |
| | | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 4 | Удовлетворены ли Вы доступностью | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а) |

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования

РЕЕСТР

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

| | |
|-------------------------------------|---|
| Заказчик: | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" |
| Адрес: | 403018, Волгоградская обл, Городищенский р-н, поселок Котлубань, ул Шлихтера, д 17 |
| Реестр ссылок онлайн анкетирования: | http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=d7432366-5ae0-4391-ac12-a330ddacc6bb |
| Ссылка на результаты анкетирования: | http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=d7432366-5ae0-4391-ac12-a330ddacc6bb |

СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ

| № п/п | Наименование организации | url анкеты | url статистики по анкете |
|-------|--|---|---|
| 1. | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=10782145-2820-4571-8e6f-b55bfb65c180 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=10782145-2820-4571-8e6f-b55bfb65c180 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Городищенского района Волгоградской области (массив)

| № | Наименование организации | Итоговое значение | Критерий | Значение критерия, балл | Показатель | Значимость показателя % | Значение показателя, балл | Параметр | Значимость параметра % | Объем информации (кол-во, число удовл. получателей) (факт) | Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив) | Значение индикатора, балл | |
|---|--|-------------------|----------|-------------------------|------------|-------------------------|---------------------------|----------|------------------------|--|--|---------------------------|--------|
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОТЛУБАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | 87,37 | 1 | 93,25 | 1.1 | 30 | 77,50 | 1.1.1 | 50 | 16 | 16 | 100,00 | |
| | | | | | 1.1.2 | 50 | | 22 | 40 | 55,00 | | | |
| | | | | | 1.2 | 30 | | 100 | 1.2.1 | 100 | 5 | 6 | 100 |
| | | | | | 1.3 | 40 | | 100,00 | 1.3.1 | 50 | 626 | 626 | 100,00 |
| | | | 2 | 100,00 | 2.1 | 50 | 100 | 2.1.1 | 100 | 5 | 6 | 100,00 | |
| | | | | | 2.2 | 50 | 100,00 | 2.2.1 | 100 | 626 | 626 | 100,00 | |
| | | | 3 | 43,86 | 3.1 | 30 | 20 | 3.1.1 | 100 | 1 | 5 | 20,00 | |
| | | | | | 3.2 | 40 | 20 | 3.2.1 | 100 | 1 | 6 | 20,00 | |
| | | | | | 3.3 | 30 | 99,52 | 3.3.1 | 100 | 623 | 626 | 99,52 | |
| | | | 4 | 99,97 | 4.1 | 40 | 100,00 | 4.1.1 | 100 | 626 | 626 | 100,00 | |
| | | | | | 4.2 | 40 | 100,00 | 4.2.1 | 100 | 626 | 626 | 100,00 | |
| | | | | | 4.3 | 20 | 99,84 | 4.3.1 | 100 | 625 | 626 | 99,84 | |
| | | | 5 | 99,76 | 5.1 | 30 | 100,00 | 5.1.1 | 100 | 626 | 626 | 100,00 | |
| | | | | | 5.2 | 20 | 99,20 | 5.2.1 | 100 | 621 | 626 | 99,20 | |
| | | | | | 5.3 | 50 | 99,84 | 5.3.1 | 100 | 625 | 626 | 99,84 | |

ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета