

Независимая оценка качества
условий оказания услуг
учреждением культуры,
расположенном на территории
Петровского муниципального
округа Ставропольского края
МБУК «ПОМЦ» в 2024 г.

2024 г.

Содержание

Введение	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры.	
Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.....	7
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	8
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.....	9
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения...	10
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	11
Итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениям культуры. .	
Рейтинг учреждения. Общий рейтинг учреждений культуры.....	12
Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры Ставропольского края. Основные выводы по результатам независимой оценки.....	13
Приложение 1.....	16
Приложение 2.....	17
Приложение 3.....	27
Приложение 4.....	30
Приложение 5.....	32
Приложение 6.....	35

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры Петровского муниципального округа Ставропольского края проведена в соответствии с:

- Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/ Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.
- порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834.

Цель исследования

1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организацией сферы культуры.
2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры.

3. Установление диалога между организацией сферы культуры и гражданами - получателями услуг.

2. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

- удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Задачи исследования

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2024 году.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщика социальных услуг. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания.

Объект исследования

Официальный сайт организации культуры МБУК «ПОМЦ» в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещении организации;

Официальный сайт для размещения информации о муниципальном учреждении в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

Условия предоставления услуг организации культуры:

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

Мнение получателей услуг (их законных представителей) о качестве условий предоставления услуг организацией культуры установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

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

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценки качества организации культуры осуществлен следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организации культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организацией культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:
 - наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечением доступности для инвалидов помещений указанной организации, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.
- Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится путем личного интервьюирования получателей услуг

Выборка

1. **Оцениваемая организация** – 1 организация культуры Петровского муниципального округа Ставропольского края МБУК «ПОМЦ».

Перечень обследуемой организации представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. **Получатели услуг** – 1800 получателей услуг, старше 18 лет, постоянно проживающих в Петровском муниципальном округе Ставропольского края.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры

Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении учреждения социальной сферы; на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий представлен тремя показателями:

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» варьируются от 95,04 до 97,53 баллов. Средний итоговый балл по критерию 96,38.

Наименование организации	Пинф	Пдист	Поткруд	K1
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	100,00	100,00	93,82	97,53

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий пребывания в учреждении культуры (транспортная/ пешая доступность учреждения культуры, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 95,08 до 97,75 баллов. Средний итоговый балл по критерию 96,56.

Наименование организации или П/Н по списку	Пкомф.усл	Пкомфуд	K2
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	100,00	95,50	97,75

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к нему территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в учреждении сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 84,0 до 94,0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 90,67.

Наименование организации или П/Н по списку	Поргдост	Пуслугдост	Пдостуд	К3
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	80,0	100,00	100,00	94,0

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» варьируются от 80,71 до 88,59 баллов. Средний итоговый балл по критерию 84,03.

Наименование организации или П/Н по списку	Пперв.контуд	Показ.услугуд	Пвежл.дистуд	К4
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	90,17	89,83	82,93	88,59

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы учреждения культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 90,20 до 96,60 баллов. Средний итоговый балл по критерию 94,23.

Наименование организации или П/Н по списку	Преком	Порг.услуг	Пуд	K5
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	95,17	94,83	98,17	96,60

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры.
Рейтинг учреждения**

Общий рейтинг учреждения культуры.

Наименование организации или П/Н по списку	K1	K2	K3	K4	K5	Общий балл	Рейтинг
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	97,53	97,75	94,0	88,59	96,60	94,89	1

Итоговый анализ и оценка качества работы учреждений культуры ПМО СК позволяет определить лучшее учреждение по результатам мониторинга. Общий балл организаций варьируются от 91,01 до 94,89 баллов. Средний итоговый балл по сумме критериев 92,37.

Среди учреждений культуры ПМО СК первое место в Петровском муниципальном округе занимает проверяемое учреждение:

1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ») –94,89 баллов.

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения культуры ПМО СК.

Основные выводы по результатам независимой оценки.

Наименование критерия	Среднее значение
1. Открытость и доступность информации	97,53
2. Комфортность условий предоставления услуг	97,75
3. Доступность услуг для инвалидов	94,00
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	88,59
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96,6

Согласно результатам проведённого исследования, основная масса недостатков у данного учреждения наблюдается в области доступности услуг для инвалидов.

Также есть проблемы с доброжелательностью, вежливостью работников организации и открытостью и доступностью информации.

Наименование организации	Общий балл	Рейтинг	Недостатки
--------------------------	------------	---------	------------

1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	94,89	1	Недостатки на стенде: отсутствуют. Недостатки на сайте: отсутствуют. Недостатки функционирования дистанционных способов связи: отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Недостатки комфортности условий предоставления услуг: нет недостатков. Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Недостатки доступности среды для инвалидов: отсутствуют.
--	-------	---	---

Рекомендации для организации

Наименование организации	Рекомендации
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	- Обеспечить наличие на сайте организации дистанционного взаимодействия: раздела «Часто задаваемые вопросы»; - Рассмотреть возможность оборудования: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Приложение 1

Перечень муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории Петровского муниципального округа Ставропольского края, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

№ п/п	Наименование организации, предоставляющей услуги в сфере культуры	Минимальная численность респондентов (выборочной совокупности), чел.	Находится в здании культурного наследия (да/нет)	Относится к театрально-зрелищной организации (да/нет)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	600	нет	нет

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
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 ^{<1>} : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100 баллов	40%	40 баллов

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	100 баллов	40%	40 баллов

	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
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)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение	100 баллов	20%	20 баллов

	консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1>[Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации 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» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> 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.

<3> 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 Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации сферы культуры), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении

организации сферы культуры; на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

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

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

где:

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{дист}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры" ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в организации сферы культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении организации сферы культуры;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации сферы культуры;

- транспортная доступность организации сферы культуры (наличие общественного транспорта, парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и др.);

- иные условия.

Значение показателя ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" ($П_{комф.уд}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.уд} = \frac{у_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$у_{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры;

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- сменных кресел-колясок;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении

3. Значение показателя $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.

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

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими":

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

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

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

где

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

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

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры":

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

$$П_{перв.конт\ уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

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 сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" ($П_{оказ.услуг\ уд}$) определяется по формуле:

$$П_{оказ.услуг\ уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где
 $У_{оказ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

$$П_{вежл.дист\ уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где
 $У_{вежл.дист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

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

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где
 $У_{реком}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

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

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

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

где

$У_{орг.усл}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" ($П_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,5 \times \Pi_{комф.уд}^n)$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^{n-перв.конт}_{уд} + 0,4 \times \Pi^{n-оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times \Pi^{n-вежл.дист}_{уд})$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi^{n-реком} + 0,2 \times \Pi^{n-орг.усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi^n_{уд}),$$

$\Pi^{n-инф}... \Pi^n_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; - на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций сферы культуры).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр.уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации сферы культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации сферы культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф.уд}	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Опрос

№	Критерий	Способ расчета
	предоставления услуг организацией сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	посетителей. Формула 2.3
П _{орг.дост}	3.1.* Наличие в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
П _{услуг.до-ст}	3.2. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
П _{дост.уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П _{пк.уд}	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П _{оу.уд}	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П _{вд.уд}	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П _{реком}	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П _{оу.уд}	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями	Опрос

№	Критерий	Способ расчета
	оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации сферы культуры; - графиком работы организации сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	посетителей. Формула 5.2
П _{уд}	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;
6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

2. при планировании и организации пешеходных путей движения:

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры
(в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н (ред. от 27.10.2023) «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»)

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 8)

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

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 12)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

15. Ваш пол

Мужской

Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Инструментарий независимой оценки

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации 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»»)

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стенда х	на сайт е
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
14)	правилах внутреннего трудового распорядка		
15)	коллективном договоре		
16)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
17)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
18)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
19)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

		19	19
--	--	----	----

Таблица 2

Показатель № 1.2: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о	
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	налич ии	функциони ровании
1)	Телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Таблица 1

Показатель № 2.1: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о выполне нии
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

Показатель № 3.1: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(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 Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнен ии
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнен ии
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

План-график оказания услуг

№ п/ п	Название учреждения	Адрес учреждения	Кол-во респондент ов, подлежащи х опросу в рамках независимо й оценки	Дата выезда
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» (МБУК «ПОМЦ»)	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Ленина, 14	600	12.08.2024