

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Программа проведения независимой оценки
качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную
деятельность и условий оказания услуг
организациями культуры,
подведомственными Управлению по делам
культуры и искусства Администрации города
Норильска в 2020 году**

<p>УТВЕРЖДАЮ:</p> <p>Заказчик:</p> <p>Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска _____ И.Н. Субочева</p> <p>М.П.</p> <p>« ____ » _____ 2020 года</p>	<p>СОГЛАСОВАНО:</p> <p>Исполнитель:</p> <p>Генеральный директор ООО «АС-Холдинг» _____ С.А. Соколов</p> <p>М.П.</p> <p>« ____ » _____ 2020 года</p>
---	---

Программа

Программа проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска, в 2020 году
(Муниципальный контракт № 200255)

Заказчик:

Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска

Исполнитель:

ООО «АС-Холдинг»

г. Москва, 2020

Оглавление

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	4
АНАЛИЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ	4
ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ	7
АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ИНЫХ ОТКРЫТЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	8
ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	10
МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ	12
КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ .	13
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	16
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	24
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	31
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	37
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	42
ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ	46
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	48
АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	48
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	52
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	56
Перечень учреждений культуры (в т.ч. организаций дополнительного образования в сфере культуры)	63
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	64
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	64
Выборка опроса получателей услуг	65
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	66
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	67
Значения критериев и показателей	68
Значения критериев	68
Открытость и доступность информации об организации	71
Комфортность условий оказания услуг	73
Доступность для инвалидов	75
Доброжелательность, вежливость работников организации	78
Удовлетворённость условиями оказания услуг	80
Выводы и рекомендации	82
Общие выводы	82
Основные недостатки	83
Предложения по улучшению деятельности организации (с учётом мнений получателей услуг)	84

Методика независимой оценки

Анализ нормативно-правовой базы

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее – НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №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» утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены критерии для НОК:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 31 мая 2018 года N 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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Была определена значимость критериев, весовые коэффициенты значимости унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

30 октября 2018 года приказом министерства труда и социальной защиты населения № 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» была утверждена единая анкета.

При проведении исследования также учитывались:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. №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»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018г. №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»;

- нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.09.2016г. № АП-87/02вн «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.04.2017г. № ВК-1232/09 «О направлении методических рекомендаций по организации независимой оценки качества дополнительного образования»;

- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО»;

- Распоряжение Администрации г. Норильска Красноярского края от 29.02.2016г. № 812 (ред. от 08.08.2018) «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства».

- Распоряжение Администрации города Норильска от 23 марта 2017 г. №1263 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства».

Целевые установки

Цель:

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска в 2020 году.

Задачи:

- проведение анализа нормативных правовых актов и сайтов организаций;
- анализ среды внутри организаций;
- проведение опроса участников отношений в сфере образования;
- на основе полученных данных анкетирования, а также на основе собранной информации проведение обобщающего анализа полученных результатов;
- составление рейтингов образовательных организаций;
- определение значений критериев и показателей НОК;
- выработка по результатам проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, предложений по улучшению деятельности каждой из них.

Объект:

Получатели услуг Организаций в сфере культуры в возрасте 18 лет и старше.

Предмет:

Качество условий осуществления образовательной деятельности.

Анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры осуществляется по следующим направлениям:

- общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии);
- полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций (в 100% учреждений, подлежащих проведению независимой оценки).

Изучение мнений получателей услуг

Исполнитель формирует план проведения оценки (место, дата, время проведения первичного сбора информации) и доводит его до Заказчика.

Собранная исполнителем информация о независимой оценке качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры должна обеспечивать измерение условий оказания услуг по таким критериям:

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

Исполнитель формирует анкету для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – анкета). Анкета формируется в соответствии с приложением к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н.

В Анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной культуры в зависимости от общей численности получателей

услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества (Приложение №1 к настоящему Техническому заданию).

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

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

- 1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;
- 2) интервьюирование получателей услуг (выезд в 10% организаций (включая ее филиалы), расположенных в муниципальных образованиях края (Приложение 1 к настоящему Техническому заданию).

После обработки информации от получателя услуг Исполнитель указывает в Базе данных каждую оценку получателя услуг с обязательным указанием используемого канала обратной связи. Исполнитель производит группировку и сортировку полученных ответов.

Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

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

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

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

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

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Анализ официальных сайтов организации	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4	
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина		<i>Расчетная величина значения показателя</i>	
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.	
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ	3.1. Оборудование помещений учреждения культуры	Изучение условий доступности организаций

	ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в учреждения культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

<p><i>сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>учреждения культуры)</p>	<p>от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p>
	<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.</p>
	<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждениях культуры</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**И_{норм}**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

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

где

И_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте учреждения культуры совпадают (в сфере культуры);

Инорм-стенд – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении учреждения культуры установлено нормативными правовыми актами;

Инорм-сайт – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)	10(8**)	13(11**)

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

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

Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 5 единиц информации
на официальном сайте организации – 7 единиц информации

Расчет по варианту 1:

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

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

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

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})	оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.			
---	---	--	--	--

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

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 учреждения культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2

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

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

- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

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

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

Расчет по варианту 3

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
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» ($\Pi_{\text{откр_уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{\text{стенд}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	

$$\Pi_{\text{откр_уд}} = \left(\frac{\mathbf{У}_{\text{стенд}} + \mathbf{У}_{\text{сайт}}}{2 \times \mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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

$$\Pi_{\text{откр_уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{У}_{\text{стенд}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{\mathbf{У}_{\text{сайт}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100 \quad (1.3)$$

где:

$\mathbf{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в

помещении учреждения культуры;

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

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2

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

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

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от

30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

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

Расчет по варианту 2

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

Итого по критерию 1

«Открытость и доступность информации об учреждения культуры» (K¹)

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

Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий

100 баллов

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

P_{инф} - соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

P_{дист} - наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

P_{откр_{уд}} - 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» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

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

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
2.1.	Обеспечение в учреждениях культуры комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (П_{комф.усл})	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений учреждения культуры; 6) транспортная доступность (возможность доехать до учреждения культуры на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет», посредством	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (С_{комф.}) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т_{комф.}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

		Единогo портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения культуры); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	---	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

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

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2.

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

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри учреждения культуры;

- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений учреждения культуры.

Расчет по варианту 2

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

Вариант 3.

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

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

Расчет по варианту 3

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	Расчётная величина			100 баллов

В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий»

предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 1. В сфере культуры

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

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

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

Расчет по варианту 1:

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

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

$$P_{уд}^{комф} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,		$K^2 = (0,3 \times P_{комф, усл} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$	100 баллов
---	--	---	------------

<p>в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)</p>	<p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	---	--

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

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

П_{комф.усл} - обеспечение в учреждения культуры комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

П_{ожид} - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

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

Расчет значения критерия 2:

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

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

K¹ – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K³ – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.

Расчет значения критерия 2:

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

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

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

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

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

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

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

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

3.2	Обеспечение в учреждения культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по	0,4	3.2.1. Наличие в учреждения культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)
				- количество условий доступности, позволяющих	по 20 баллов за	

<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (Пуслуг_{дост}) 		<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 учреждения культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения культуры и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (Суслуг_{дост})</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>каждое условие (Туслуг_{дост})</p> <p>100 баллов</p>	<p>Единого порядка</p>
---	--	--	---	---	------------------------

$$\text{Пуслуг}_{\text{дост}} = \text{Туслуг}_{\text{дост}} \times \text{Суслуг}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

Туслуг_{дост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслуг_{дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг_{дост}) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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

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

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

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

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

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

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

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

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

Расчет показателя 3.3.

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

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

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

$P_{дост}^{орг}$ - оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{дост}^{услуг}$ - обеспечение в учреждения культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

– 60 баллов;

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

Расчет значения критерия 3:

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

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры

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

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

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

Расчет показателя 4.1.

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

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

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

где

Указ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

Указ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	--	--	--------------	---

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i>	100 баллов
---	-----	---	------------

(K ⁴)	$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	
-------------------	---	--

Пример расчета значения критерия 4:

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

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

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

$\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

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

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

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

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

Расчет значения критерия 4

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

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

где

U_{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.

Пример расчета значения показателя 5.1.

U_{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

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

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

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

где

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

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

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

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

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

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

Расчет значения показателя 5.2.

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

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

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

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения культуры;

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения культуры – 200 человек;

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	------------	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 5:

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

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

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

P_{уд} – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения культуры, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

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

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

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

Расчет значения критерия 5:

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

Итоговые показатели оценки

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

(6)

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

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

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

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

где:

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

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;
 N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \tag{9}$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Инструментарий исследования

Анкета для проведения опроса получателей услуг

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций 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 социального обслуживания гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

№п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	1	2
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6.	Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта)	1	2

7.	Транспортная доступность организации (наличие парковки)	1	2
----	---	---	---

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

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

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Нет в организации/ не пользовался
1.	Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами)	1	2	3
2.	Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	1	2	3
3.	Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы	1	2	3
4.	Сменное кресло-коляска	1	2	3
5.	Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы	1	2	3
6.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2	3
7.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2	3
8.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2	3
9.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2	3
10.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2	3

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2
2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3
3.	С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2	3
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

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

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Бланк обследования организации культуры

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

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:

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации (обвести коды 1- есть, 0- нет, 99 – не требуется по позициям 7 и 9):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
1	2
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
5. Режим, график работы организации культуры	1 0
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
---------------------	--

I. Общая информация об организации культуры		
11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		10
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		10
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		10
14. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		10
15. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		10
16. Режим, график работы организации культуры		10
II. Информация о деятельности организации культуры		
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		10
18. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		10 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг		10
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		10
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		10
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		10 99
III. Информация о независимой оценке качества		10
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		10
Всего		... из ...

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		30
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 5

			способов
--	--	--	----------

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20	
	наличие и понятность навигации внутри организации;	20	
	доступность питьевой воды;	20	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20	
	санитарное состояние помещений организаций;	20	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	100	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
	- наличие поручней, расширенных дверных проемов;	20	
	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20	
	ВСЕГО по 3.1	100	

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети	20	

«Интернет» для инвалидов по зрению;		
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
ВСЕГО по 3.1	100	

Бланк обследования образовательной организации

I. Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (1- есть, 0 – нет, 99 – не предусмотрено).

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1) Информация о дате создания образовательной организации		1 2
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации		1 2
3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1 2	1 2
4) Информация о режиме, графике работы	1 2	1 2
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 2	1 2
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6) Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	1 2	1 2
7) Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*		1 2 99*
III. Документы (в виде копий)		
8) Устав образовательной организации		1 2
9) Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 2	1 2
10) Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1 2	1 2
11) План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации		1 2
12) Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила	1 2	1 2

приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (<u>законными представителями</u>) несовершеннолетних обучающихся.		
13) Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	1 2	1 2
14) Отчет о результатах самообследования		1 2
15) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1 2 99*	1 2 99*
16) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*		1 2 99*
IV. Образование		
17) Информация о реализуемых уровнях образования		1 2
18) Информация о формах обучения		1 2
19) Информация о нормативных сроках обучения		1 2
20) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)		1 2
21) Информация об описании образовательных программ с приложением их копий		1 2
22) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1 2	1 2
23) Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)		1 2
24) Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий		1 2
25) Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса		1 2
26) Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	1 2	1 2
27) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных		1 2

ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		
28) Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)		1 2
29) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	1 2	1 2
30) Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Министерства просвещения или Министерства высшего образования и науки		1 2
V. Руководство. Педагогический состав		
31) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 2	1 2
32) Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		1 2
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
33) Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		1 2

34) Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
35) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 2	1 2
36) Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
37) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		1 2
38) Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		1 2
39) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 2
VII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
40) Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1 2	1 2
41) Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) *		*
42) Информация о трудоустройстве выпускников		1 2
VIII. Платные образовательные услуги		
43) Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) *	1 2 99*	1 2 99*
IX. Финансово-хозяйственная деятельность		
44) Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		1 2
45) Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года		1 2
X. Вакантные места для приема (перевода)		
46) Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или)	1 2	1 2

юридических лиц)		
	Всего	... из ...

Условные обозначения:

- ✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации
- X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное за счет отсутствия в образовательной организации отдельных элементов деятельности (*)

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
1	телефон	
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 образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации. Критерии: нет замечаний/есть замечания (какие именно, укажите: _____)	
6.	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	
7.	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);	
	Итоговый балл	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации.	
	Итоговый балл	

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
5	помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	
	Итоговый балл	

Рекомендации эксперта:

Перечень учреждений культуры (в т.ч. организаций дополнительного образования в сфере культуры)

МБУК «Городской центр культуры»	663318, г. Норильск, Центральный район, ул. Орджоникидзе, 15
МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	663355, г. Норильск, р-н Талнах, ул. Строителей, 17
МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	663340, г. Норильск, р-н Кайеркан, ул. Шахтерская, 14
МБУ «Кинокомплекс «Родина»	663305, г. Норильск, Центральный район, Ленинский пр-т, 7
МБУ «Централизованная библиотечная система»	663305, г. Норильск, Ленинский проспект, 20 «а»
МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	663305, г. Норильск, Центральный район, Ленинский пр-т, 14
МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	663318, г. Норильск, ул. Б.Хмельницкого, 17а
МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	663340, г.Норильск, р-н Кайеркан, ул. Шахтерская, 8
МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	663355, г.Норильск, р-н Талнах, ул. Горняков, 9
МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	663305, г.Норильск, ж/о Оганер, Вальковское шоссе, 6
МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	663305, г. Норильск, пр. Молодежный, 13
МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	663305, г. Норильск, ул. Комсомольская, 52А

Результаты исследования

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

№п/ п	название организации	кол-во материалов на информационн ых стендах (%)	кол-во материалов на официальном сайте (%)	кол-во способов дистанционног о взаимодействи я на официальном сайте
1	МБУК «Городской центр культуры»	100%	100%	6
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100%	100%	6
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100%	100%	6
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	100%	100%	5
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	100%	92%	5
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	100%	100%	6
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	100%	97%	3
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100%	100%	4
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100%	100%	6
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100%	97%	4
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100%	100%	5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100%	94%	5

ВЫБОРКА ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Всего было опрошено 3550 получателей услуг. В том числе по организациям:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	МБУК «Городской центр культуры»	500
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	400
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	300
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	300
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	600
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	500
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	190
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	170
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	280
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	90
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	120
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100
	ВСЕГО	3550

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
МБУК «Городской центр культуры»	98%	98%	96%	97%	98%	99%	99%	98%	98%	98%
МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	97%	99%	98%	72%	97%	97%	97%	96%	95%	97%
МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	99%	99%	97%	100%	99%	99%	99%	98%	96%	98%
МБУ «Кинокомплекс «Родина»	93%	99%	95%	85%	97%	98%	97%	96%	92%	97%
МБУ «Централизованная библиотечная система»	93%	98%	94%	90%	94%	97%	98%	97%	94%	97%
МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	96%	96%	92%	92%	94%	97%	98%	95%	97%	95%
МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	97%	100%	98%	100%	97%	99%	98%	100%	97%	100%
МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	97%	100%	99%	100%	97%	99%	97%	99%	99%	99%
МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств»	99%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	100%
МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	99%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	98%	99%	99%	89%	97%	98%	99%	98%	98%	99%
МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	97%	99%	99%	100%	97%	99%	97%	99%	99%	99%

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 84,0 до 95,6.



При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ МБУК «Городской центр культуры»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный».

Наименее высокую оценку получили:

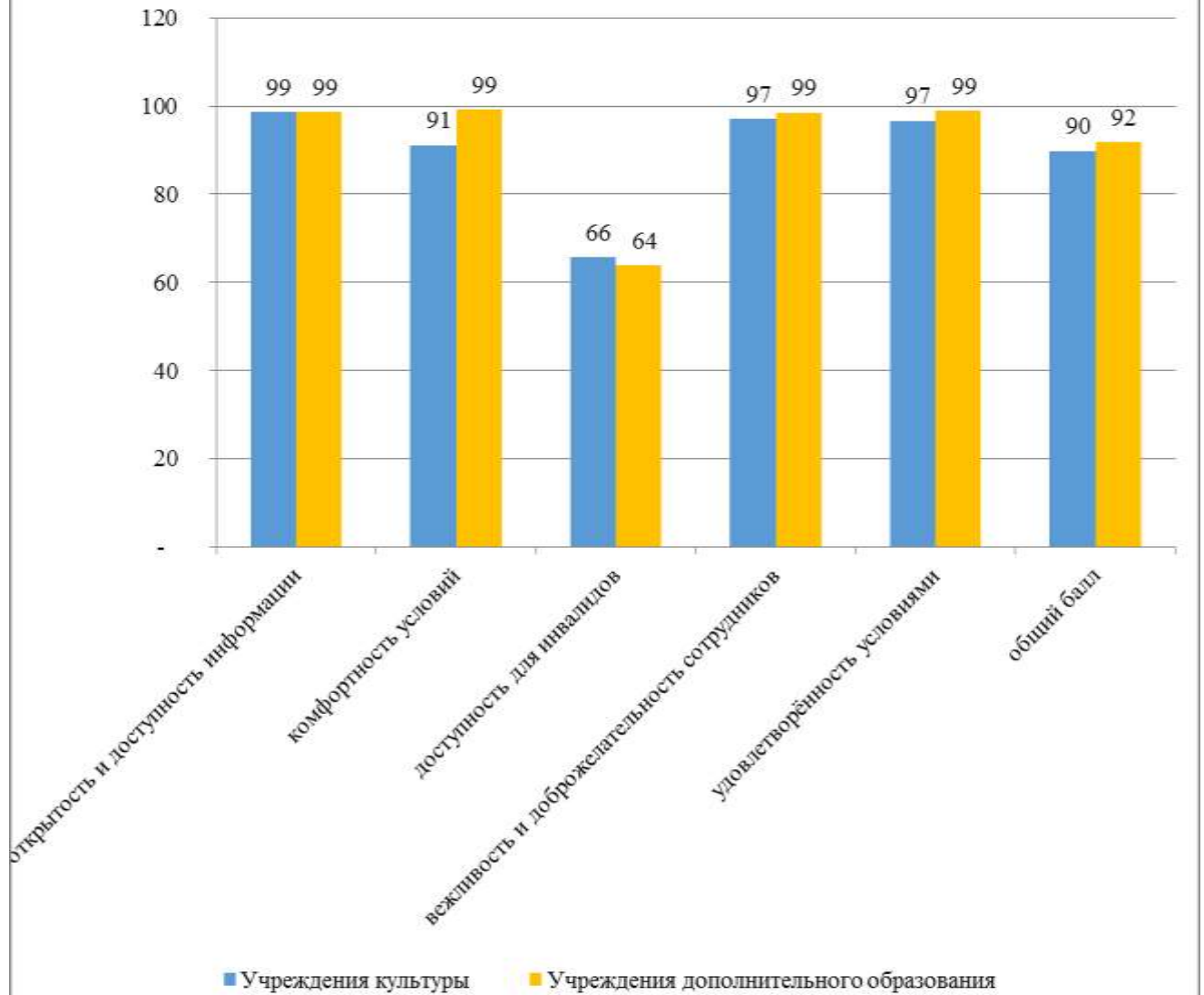
- ✓ МБУ «Кинокомплекс «Родина»;
- ✓ МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска».

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 90 по учреждениям культуры и 92 по учреждениям дополнительного образования. При этом в учреждениях культуры наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99 баллов), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (97 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (91 балл). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (66 баллов). В учреждениях дополнительного образования все критерии равны 99 баллам, за исключением критерия доступности для инвалидов, значение которого составило 64 балла.

Средняя величина критериев



Значения критериев по каждой организации отражены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
Учреждения культуры							
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100	89	86	99	98	94,4
1	МБУК «Городской центр культуры»	99	98	85	98	98	95,6
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	99	89	64	97	96	89,0
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	98	88	50	97	96	85,8
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	97	97	65	96	97	90,4
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	99	86	44	96	95	84,0
	Среднее	99	95	71	97	97	92
Образовательные организации							
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	96	99	52	98	99	88,8
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100	99	72	98	99	93,6
9	МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств»	100	100	78	99	99	95,2
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	99	99	54	100	100	90,4
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	99	99	55	98	98	89,8
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	98	99	72	98	99	93,2
	Среднее	99	99	64	99	99	92

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах внутри организации. Средний балл по критерию составил 99 для обоих типов учреждений.

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1	Место
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	100	100	99	100	1
1	МБУК «Городской центр культуры»	100	100	98	99	2-4
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	100	100	98	99	2-4
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	100	100	96	99	2-4
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	100	100	96	98	5
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	96	100	96	97	6
	среднее	99	100	97	99	
Образовательные организации						
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100	100	99	100	1-2
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100	100	100	100	1-2
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	99	100	98	99	3-4
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100	100	98	99	3-4
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	97	100	98	98	5
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	99	90	98	96	6
	среднее	99	98	99	99	

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 96 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получили МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный», МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств», МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (100 баллов).

По показателю «Соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 99 баллов для обоих типов организаций. 8 организаций получили максимальный балл (100 баллов).

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 99 баллов (100 – для учреждений культуры, 98 – для образовательных организаций). Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

11 организаций получили максимальный балл (100 баллов). Наиболее низкие баллы получило МБУ ДО «Норильская детская школа искусств (90 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 98 баллов (99 – для образовательных организаций, и 97 – для учреждений культуры). При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по данному показателю получило МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (100 баллов).

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает комфортность условий оказания услуг. Он характеризуется объективной и субъективной оценкой: количеством условий комфортности и удовлетворённостью получателя услуг.

По показателю комфортности условий, организации получили оценку 99 баллов из 100 возможных – для образовательных организаций, и 87 – для учреждений культуры).

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит 2	Место
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр ² .	2.3. У.комф.		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	100	98	96	98	1
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	100	97	94	97	5
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	80	89	98	89	2
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	80	89	97	89	3
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	80	88	95	88	4
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	80	86	92	86	6
	среднее	87	91	96	91	
Образовательные организации						
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	100	100	100	100	1
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	100	99	98	99	2-6
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	100	99	99	99	2-6
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100	99	98	99	2-6
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	100	99	99	99	2-6
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	100	99	99	99	2-6
	среднее	99	100	99	100	

² Показатель не измерялся и определён расчётно

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 86 баллов до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокое значение критерия (100 баллов) отмечается в МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств». Наиболее низкое значение отмечается в МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (86 баллов).

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 100 баллов для 8 организаций из 12. Для 4 организаций он составил 80 баллов.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 95 баллов для учреждений культуры, и 99 баллов – для образовательных организаций, при этом значение по всем организациям находится в диапазоне от 92 до 100 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокое значение критерия (99 баллов) отмечается в МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств». Наиболее низкое значение отмечается в МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (92 балла).

ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Среднее значение критерия доступности инвалидов для учреждений культуры составило 66 баллов, а для образовательных организаций 64 балла. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3	Место
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	80	80	100	86	3
1	МБУК «Городской центр культуры»	80	80	97	85	1
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	20	80	90	65	5
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	60	60	72	64	2
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	0	60	85	50	4
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	0	40	92	44	6
	среднее	40	67	89	66	
Образовательные организации						
9	МБУ ДО «Галнахская детская школа искусств»	80	60	100	78	1
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	60	60	100	72	2
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	60	60	100	72	3
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	40	40	89	55	4
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	0	60	100	54	5
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	20	40	100	52	6
	среднее	43	53	98	64	

По данному критерию только 2 организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). 5 организаций получили баллы, соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 54 до 80 баллов). 5 организаций получили баллы, соответствующие оценке «удовлетворительно» (от 41 до 60 баллов).

Наиболее высокую оценку получили МКУ «БУК «Городской центр культуры», МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный». Наиболее низкую - МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска».

Анализ показателей выявил, что наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», который оценивает возможности, предоставляемые организацией, для инвалидов-колясочников и лиц с двигательными нарушениями. Достижение высоких значений по данному показателю требует достаточно больших финансовых вложений, т.к. связано с переоборудованием помещений и территории. Значение данного показателя составило в среднем 40 баллов для учреждений культуры и 43 балла – для образовательных организаций. По данному критерию 6 организаций получили оценку «хорошо», 1 – «удовлетворительно», 5 – «плохо» и «очень плохо». Диапазон составил от 0 до 100 баллов.

Наиболее высокую оценку получили МКУ «БУК «Городской центр культуры», МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный», МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств». Наиболее низкую (0 баллов) - МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска», МБУ «Кинокомплекс «Родина» и МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

Более высокое значение принимает такой показатель, как «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (67 баллов для учреждений культуры и 53 балла – для образовательных организаций). 9 организаций получили баллы, соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 61 до 80 баллов), 3 организации получили баллы, соответствующие оценке «удовлетворительно». Диапазон составил от 40 до 80 баллов.

Наиболее высокую оценку (80 баллов) получили МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный», МБУК «Городской центр культуры», МБУ «Централизованная библиотечная система». Наиболее низкую (20 баллов) - МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа», МБУ ДО «Норильская детская школа искусств», МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составило 98 баллов для образовательных организаций, и 89 – для учреждений культуры. Показатель удовлетворённости доступностью для инвалидов, как правило, зависит от внимательности работников организации к нуждам инвалидов. По данному показателю 11 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). 1 оцениваемая организация получила баллы, соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 61 до 80 баллов).

Наиболее высокие оценки по данному показателю (100 баллов) получили МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств», МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств», МБУ ДО «Норильская детская художественная школа», МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств», МБУ ДО «Норильская детская школа искусств, МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный». Наиболее низкие баллы получило МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого» (72 балла).

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий включает оценку получателями услуг вежливости и доброжелательности работников организации, осуществляющих первичный контакт, работников, непосредственно оказывающих услугу и работников, с которыми взаимодействовали дистанционно. По данному критерию учреждения культуры в среднем получили 97 баллов, а образовательные организации – 99 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4.	Место
		4.1. П.перв. К	4.2. П.оказ.усл	3.3. П.дост. У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	98	99	99	98	1
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	97	97	97	97	2
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	99	99	99	99	3
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	97	98	97	97	4
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	94	97	98	96	5
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	94	97	98	96	6
	среднее	97	98	98	97	
Образовательные организации						
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100	100	100	100	1
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	99	100	99	99	2
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»	97	99	98	98	3-6
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	97	99	97	98	3-6
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	97	98	99	98	3-6
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	97	99	97	98	3-6
	среднее	98	99	98	99	

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 93 до 99 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 97-98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - составило 98 -99 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Лучшие результаты (100 баллов) показало МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Лучшие результаты (100 баллов) показало МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами в целом условиями оказания услуг в организации. Он включает такие показатели, как удовлетворённость.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит. 5	Место
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.у сл.	3.3. П.дост. У		
	<i>значимость показателя</i>	30	30	40	20	
Учреждения культуры						
1	МБУК «Городской центр культуры»	98	98	98	98	1-2
3	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	98	96	98	98	1-2
5	МБУ «Централизованная библиотечная система»	97	94	97	97	3
2	МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	96	95	97	96	4-5
4	МБУ «Кинокомплекс «Родина»	96	92	97	96	4-5
6	МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»	95	97	95	95	6
	среднее	97	95	97	97	
Образовательные организации						
10	МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»	100	100	99	100	1
7	МБУ ДО «Норильская детская школа искусств	100	97	100	99	2-5
8	МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»	99	99	99	99	2-5
9	МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»	99	99	100	99	2-5
12	МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»	99	99	99	99	2-5
11	МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»	98	98	99	98	6
	среднее	99	99	99	99	

По данному критерию учреждения культуры получили 97 баллов, а образовательные организации – 99 баллов. Диапазон оценок организаций по критерию составил от 95 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» составило для учреждений культуры 97 баллов, а для образовательных организаций – 99 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получили МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств», МБУ ДО «Норильская детская школа искусств».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило для учреждений культуры 95 баллов, а для образовательных организаций – 99 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получило МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило для учреждений культуры 97 баллов, а для образовательных организаций – 99 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). Наиболее высокие оценки по критерию получили МБУ ДО «Норильская детская школа искусств», МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств».

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Все исследуемые организации получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 84,0 до 95,6.

При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

- ✓ МБУК «Городской центр культуры»;
- ✓ МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»;
- ✓ МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный».

Наименее высокую оценку получили:

- ✓ МБУ «Кинокомплекс «Родина»;
- ✓ МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска».

Средний балл составил 90 по учреждениям культуры и 92 по учреждениям дополнительного образования. При этом в учреждениях культуры наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99 баллов), далее следуют критерии доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (97 баллов), критерий комфортности условий оказания услуг (91 балл). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (66 баллов). В учреждениях дополнительного образования, все критерии равны 99 баллам, за исключением критерия доступности для инвалидов, значение которого составило 64 балла.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это, прежде всего, отсутствие оборудованных санитарных помещений, специальных парковочных мест для инвалидов, сменных кресел-колясок и условий доступности помещений внутри организации – расширенные дверные проёмы, поручни и т.д.

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (С УЧЁТОМ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ)

Наименование организации	Выявленные Недостатки
МБУК «Городской центр культуры»	<p>Обеспечить условия для инвалидов:</p> <p>Наличие стоянки для автотранспортных средств инвалидов, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p> <p>Поставить кулеры с водой на этажах, в помещениях фойе и гардероба.</p> <p>Увеличить количество раздевалок для детей.</p> <p>Заменить кресла в зале.</p> <p>Организовать кафетерий на первом этаже.</p> <p>Сделать более богатыми сценические костюмы и оформление сцены.</p> <p>Больше помещений для танцевальной деятельности детей и подростков.</p> <p>Рассмотреть возможность увеличения количества санитарных помещений (слишком далеко).</p> <p>Предоставление транспорта для перевозок детей на концертные программы.</p> <p>Расширить клуб.</p> <p>Больше кружков и занятий для детей хотелось бы.</p> <p>Расширить помещение для программ на улице под навесом!</p> <p>Развитие инфраструктуры и кап. ремонт помещений Дома культуры.</p> <p>Вечера отдыха для тех, кому за 40.</p> <p>Интернет.</p>
МБУК «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого»	<p>Обеспечить комфортные условия оказания услуг: доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p> <p>Условия оказания услуг в данной организации полностью устраивают.</p> <p>Необходим современный ремонт в фойе первого и второго этажей, ремонт и облицовка снаружи здания.</p> <p>Оптимизировать график работы (не отменять кинопоказы из-за репетиций).</p> <p>Открыть вторую кассу.</p> <p>Расширить ассортимент буфета.</p> <p>Более широкий ассортимент показываемых фильмов.</p> <p>Рекомендовал бы облагородить туалеты.</p>

	<p>Повысить качество уборки в кинозале между сеансами. В санитарных помещениях улучшить вентиляцию. Организовать зону отдыха и кофейню.</p>
<p>МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»</p>	<p>Обеспечить комфортные условия оказания услуг: доступность питьевой воды (наличие работающего кулера). Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Разместить на сайте учреждения историческую справку о создании КДЦ. Сделать ремонт крыши. Отремонтировать здание, где занимаются клубные объединения. Продавать попкорн. Создать «семейные» тарифы.</p>
<p>МБУ «Кинокомплекс «Родина»</p>	<p>Обеспечить комфортные условия оказания услуг: доступность питьевой воды (наличие работающего кулера). Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: 1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрами пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств. 2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение. 3) Организация путей движения на объекте культурного наследия - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней; - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). Более доступная зона ожидания и отдыха.</p>

	<p>Организация нон-стопов по выходным (с пятницы на субботу, с субботы на воскресенье).</p> <p>Обновить интерьер кинокомплекса.</p> <p>Организовать оплату банковскими картами в пункте продажи еды и напитков.</p> <p>Задействовать второй этаж.</p> <p>Отремонтировать санитарные помещения.</p> <p>Отрегулировать работу динамиков (жалобы на хриплый звук).</p> <p>Организовать сеансы в 11-12 часов в выходные.</p> <p>Оптимизировать работу гардероба: выделить дополнительного сотрудника, если сеансы в двух залах одновременно.</p> <p>Добавить возможность купить билеты онлайн.</p> <p>Заменить кресла.</p> <p>Следить за качеством контента.</p> <p>Установить кофейные автоматы.</p> <p>Оборудовать помещение для детей.</p>
<p>МБУ «Централизованная библиотечная система»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие стоянки для автотранспортных средств инвалидов, пандуса, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Организовать больше комфортных зон ожидания, зон индивидуальной работы.</p> <p>Рассмотреть возможность предоставления автоматизированных рабочих мест (в виде коворкинга).</p> <p>Больше новых книг, в том числе для подростков.</p> <p>Больше проводить тематические вечера, посвященные писателям и поэтам.</p> <p>Ввести услугу бронирования книг.</p>
<p>МБУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска»</p>	<p>Обеспечить комфортные условия оказания услуг: доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрами пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств. <p>2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение

	<p>3) Организация путей движения на объекте культурного наследия</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования. <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</p> <p>Сделать более комфортным фойе музея, больше посадочных мест.</p> <p>Места для отдыха для инвалидов в демонстрационных залах.</p> <p>Ремонт в помещении.</p> <p>Больше внимания уделять классическому искусству.</p>
<p>МБУ ДО «Норильская детская школа искусств»</p>	<p>Разместить альтернативные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел часто задаваемые вопросы; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> <p>Организовать централизованную покупку тетрадей и иных учебных материалов.</p> <p>Следить за вежливостью работников гардероба.</p> <p>Готовить обучающихся к олимпиадам, которые потом могут быть зачтены при поступлении в профессиональные образовательные организации.</p>
<p>МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Организовать питание детей.</p>
<p>МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг</p>

	<p>сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Рассмотреть возможность организации автобусной остановки рядом со школой.</p>
<p>МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Сделать капитальный ремонт помещений, в т.ч. актового зала.</p>
<p>МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Разрешить совмещать разные направления обучения. Рассмотреть вопрос повышения транспортной доступности.</p>
<p>МБУ ДО «Норильская детская художественная школа»</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Организовать питание детей. Проработать вопрос согласования расписания с родителями. Организовать дистанционное взаимодействие родителей и педагогов.</p>