

УТВЕРЖДАЮ

СОГЛАСОВАНО

Заказчик

Исполнитель

Администрация Шушенского района

Индивидуальный предприниматель  
Чулкова Елена Петровна

м.п.

/ Д.В. Джигренюк

/ Е.П. Чулкова





**Аналитический отчет**  
**по независимой оценке качества условий**  
**оказания услуг учреждением культуры –**  
**РМБУК «Социокультурный комплекс**  
**«Речной».**

2023г.

## Согласование

Аналитический отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением культуры – РМБУК «Социокультурный комплекс «Речной» по контракту с ИП Чулковой Е.П.

Ответственный: Отдел культуры, молодежной политики и туризма

Должность	Фамилия, инициалы визирующего проект	Замечания, подпись, дата
Заместитель главы района по социальным вопросам	Л.В. Пивень	
Начальник отдела культуры, молодежной политики и туризма АШР	А.В. Костюченко	

## Оглавление

Введение.....	3
1. Основные результаты исследования.....	6
2. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организации культуры.....	10
Приложение 1.....	12
Приложение 2.....	17
Приложение 3.....	19
Приложение 4.....	22

## Введение

### Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждении культуры была проведена в соответствии с:

- Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» – Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

### Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры и рейтинг организации по итогам данной оценки.

### **Задачи исследования**

- оценка качества условий оказания услуг в организации культуры; определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых РМБУК "Социокультурный комплекс «Речной»".
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организацией культуры.

### **Объект исследования**

Объектом исследования является РМБУК «Социокультурный комплекс «Речной»

### **Предмет исследования**

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

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

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2,3,4,5.

### **Методы исследования (сбора данных)**

Сбор данных в целях оценивания организации культуры был осуществлен следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организации культуры на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг учреждением культуры.
3. Опрос получателей услуг культурной сферы в следующих формах:
  - а) Онлайн-опрос. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов.
  - б) Личный опрос (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

## Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. Оцениваемые организации - РМБУК «Социокультурный комплекс «Речной».

2. Получатели услуг - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

Объем выборки получателей услуг составил 600 респондентов.

## 1. Основные результаты исследования

**Критерий 1.** Открытость и доступность информации об организации культуры Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 1

		Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	100	100	97	98,8

**Критерий 2.** Комфортность условий предоставления услуг Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов) 1 Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном

нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

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

Таблица 2

		Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	100	90,07	95,0

**Критерий 3.** Доступность услуг для инвалидов Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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



Таблица 3

		Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	40	20	100	50,0

**Критерий 4.** Доброжелательность, вежливость работников организации  
Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

		Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	93	95	100	95,2

**Критерий 5.** Удовлетворенность условиями оказания услуг Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом

работы организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 5

		Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	95	94	96	95,3

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры.**

Рейтинг организации.

Таблица 6

		1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ
1	РМБУК «СК Социокультурный комплекс «Речной»	98,8	95,0	50	95,2	95,3	86,86

## **2. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организации культуры**

### **Основные выводы по результатам независимой оценки**

1. Учреждение культуры получило высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Он составил 86,86 баллов
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получил такой критерий, как «открытость и доступность информации», «доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг». Получатели услуг высоко оценивают эти критерии, довольны работой сотрудников.
3. Критерии «комфортность условий предоставления услуг» в организации получатели услуг оценивают высоко, при этом звучало пожелание потребителей сделать ремонт, благоустроить территорию.
4. По критерию «открытость и доступность информации об организации» выявлено соответствие информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Информация об учреждении, представленная в сети Интернет об учреждении культуры соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.
5. Низкая оценка зафиксирована по критерию «доступность услуг для инвалидов». Анализ выявил, что организация культуры не в полной мере обеспечивает условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **Рекомендации по организации культуры РМБУК «Социокультурный комплекс «Речной»**

В целях повышения условия оказания услуг рекомендуется:

1. Провести работу по улучшению качества оказания услуг в организации культуры (провести ремонт помещения, оснастить мебелью, благоустроить дворовую территорию).
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организацией культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками, оборудовать санитарно-гигиеническую комнату и выделенные места для инвалидов. Для инвалидов по слуху и зрению обеспечить 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), Помощь, оказываемая работниками организации,

прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Кроме того, пользователи услуг организации также высказали свои пожелания:

- «Хочется больше технических эффектов: надувные декорации, лазерная цветомузыка, дым машина, уличный телевизор и пр.»

- «пополнить автобусный парк для оказания экскурсионных услуг»

- «Продолжать в том же духе. Быть в поиске новых возможностей общения, приглашать новых творческих людей, делать интерактивные площадки, выставки, конкурсы, диалоги с людьми, достигшими больших успехов. Может иметь не только певческие, но и театральные не большой коллектив в помощь на мероприятиях. Коллектив у Вас замечательный, активный, творческий, хорошая атмосфера на мероприятиях. Может более востребованные мероприятия (по отзывам) даже повторить. Желая дальнейших успехов!»

- «Улучшения материальной базы»

- «Ещё многое нужно сделать. Поставить кулер, купить нормальную акустическую систему, сделать туалет»

- "Открыть буфет. Проводить обработку участка детской площадки и территории комплекса речной от клещей и комаров безопасными средствами по СанПин."

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества.**

**Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:**

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $\Pi_{дист}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

**Критерий 2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

**Критерий 3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

**Критерий 4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:**

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

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;

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

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U^{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

$$\Pi^{\text{всжл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U^{\text{всжл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

#### **Критерий 5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

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

$$\Pi^{\text{реком}} = \left( \frac{U^{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где



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

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

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

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

где

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.контг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5 Единого порядка.

Анкета для опроса получателей услуг  
о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

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

Оцениваемое учреждение \_\_\_\_\_

Дата оценки \_\_\_\_\_

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

1. Да
2. Нет (вопрос 2 не задается)

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 (вопрос 4 не задается)

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

1. Да
2. Нет (вопрос 6 не задается)

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

1. Да
2. Нет

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (при наличии):

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

Пожалуйста, оставьте свои контактные данные:

Ваши ФИО \_\_\_\_\_

Контактный телефон (\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах [mos.ru](http://mos.ru) и [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)

### Приложение 3

#### ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Форма составлена на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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 РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
№	Показатели оценки	Основание	Да	Нет
<b>1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1		
1.2	Место нахождения организации	1.1		
1.3	Почтовый адрес организации	1.1		
1.4	Схема проезда	1.1		
1.5	Дата создания организации	1.1		
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1		
1.7	Структура организации	1.1		
1.8	Режим работы организации	1.1		
1.9	График работы организации	1.1		
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1		
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1		
1.12	Контактные телефоны организации	1.1		
1.13	Адреса электронной почты	1.1		
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2		

1.15	Функционирование электронной почты	1.2		
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2		
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2		
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2		
<b>2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1		
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1		
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1		
<b>3. Копии учредительных и других документов организации культуры</b>				
3.1	Копия устава	1.1		
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1		
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1		
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1		
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1		
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1		
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в	1.1		

	соответствии с законодательством Российской Федерации			
<b>4. Иная информация</b>				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1		
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1		
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2		

**Независимая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры**

**ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_

Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Название организации	Да	Нет
1.1.2	Режим работы	Да	Нет
1.1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.1.6	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.1.7	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.1.8	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.1.9	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.1.10	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.1.11	Названия и расписание проведения занятий	Да	Нет

	любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)		
1.1.12	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.1.13	Месячные планы мероприятий организации	Да	Нет

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
<b>2.1</b>	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

## 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных	Да	Нет



	средств инвалидов		
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

№ анкеты

	1. При посещении орг:	2. Удовлетворены ли	3. Пользовались ли Вг
1	Да	Да	Нет (переход к вопрос
2	Нет (переход к вопрос	Да	Нет (переход к вопрос
3	Да	Да	Да
4	Нет (переход к вопрос	Да	Нет (переход к вопрос
5	Да	Да	Нет (переход к вопрос
6	Да	Да	Да
7	Да	Да	Да
8	Да	Да	Да
9	Да	Да	Да
10	Да	Да	Да
11	Да	Да	Да
12	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
13	Да	Да	Да
14	Да	Да	Да
15	Да	Да	Да
16	Да	Да	Да
17	Да	Да	Нет (переход к вопрос
18	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Да	Да
19	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Да	Да
20	Нет (переход к вопрос	Да	Да
21	Да	Да	Да
22	Да	Да	Да
23	Да	Да	Да
24	Да	Да	Да
25	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
26	Да	Да	Да
27	Нет (переход к вопрос	Нет	Нет (переход к вопрос
28	Да	Да	Да
29	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
30	Да	Да	Да
31	Нет (переход к вопрос	Нет	Нет (переход к вопрос
32	Да	Да	Да
33	Да	Да	Да
34	Да	Да	Да
35	Да	Да	Да
36	Нет (переход к вопрос	Нет	Нет (переход к вопрос
37	Да	Да	Да
38	Да	Да	Да
39	Да	Да	Да
40	Да	Да	Да
41	Да	Да	Да
42	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
43	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
44	Да	Да	Да
45	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
46	Да	Да	Да
47	Да	Да	Да
48	Да	Да	Да
49	Да	Да	Да
50	Да	Да	Да
51	Да	Да	Да
52	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Нет	Нет (переход к вопрос
53	Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропуска	Да	Да
54	Да	Да	Да
55	Да	Да	Да
56	Да	Да	Да